

ASIAKKAIDEN KOKEMUKSIA KAMPIN KAPPELIN AULATILASTA KESKUS- TELUPAIKKANA

Riikka Karinto

Opinnäytetyö, kevät 2018

Diakonia-ammattikorkeakoulu

Sosiaalialan koulutusohjelma

Diakonisen sosiaalityön

suuntautumisvaihtoehto

Sosionomi (AMK)

+ diakonin virka -kelpoisuus

TIIVISTELMÄ

Karinto, Riikka. Asiakkaiden kokemuksia Kampin kappelin aulatilasta keskustelupaikkana. Helsinki, kevät 2018, 48 s., 1 liite.

Diakonia-ammattikorkeakoulu, Sosiaalialan koulutusohjelma, sosionomi (AMK) + diakonin virkakelpoisuus.

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli tutkia Kampin kappelin aulatilän vaikutusta keskustelupalvelussa, jonka toimintaperiaatteena on avoin, ystävällinen ja hyväksyvä kohtaaminen. Työn tarkoituksena oli saada uutta tietoa käyttäjän kokemuksesta tilän vaikutuksista keskusteluihin. Tätä tietoa voidaan tulevaisuudessa hyödyntää työssä, jota Kampin kappelissa tehdään.

Tämä opinnäytetyö oli laadullinen tutkimus. Aineisto kerättiin haastattelemalla. Aineisto koostui kolmesta seurakunnan työntekijän taustahaastattelusta sekä neljästä keskustelupalvelun käyttäjän teemahaastattelusta. Aineisto analysoitiin löyhästi käyttäen aineiston sisällönanalyysia ja teoriaohjaavaa analyysia.

Kävijöiden kokemusten perusteella aulatilalla oli merkitystä sekä edistävänä että estävänä tekijänä keskusteluissa. Tila koettiin haastavaksi paikaksi keskustella, koska aula on kapea, avoin, kaikuva ilman erillisiä vastaanottohuoneita. Tila koettiin myös rauhoittavana ja tilän yksityiskohtiin kiinnitettiin huomioita. Merkittäväksi asiaksi nousi työntekijöiden ammatillisuus ja toimintaperiaatteet, jolla työtä tehdään. Vuorovaikutus nousi merkittävämmäksi asiaksi kuin tila, jossa tämä tapahtuu.

Kampin kappelin matalan kynnyksen keskustelupalvelun kaltaiselle mallille, jossa seurakunta ja sosiaalitoimi tekevät yhdessä työtä epämuodollisessa tilassa, voisi olla laajemmat toimintaedellytykset erityisesti ennaltaehkäisevänä psykososiaalityössä.

Asiasanat: tila, julkinen tila, kirkkotila, kokeminen, avoin, ystävällisyys, hyväksyminen, kohtaaminen, vuorovaikutus, laadullinen tutkimus

ABSTRACT

Karinto, Riikka.

Users experiences of discussion work in the lobby of Kamppi Chapel.

48 p., 1 appendix. Language: Finnish. Helsinki, Spring 2018.

Diaconia University of Applied Sciences. Degree Programme in Social Service, Option in Diaconal Social Work. Degree: Bachelor of Social Services.

Aim of this study was to research experiences of discussion in the lobby of Kamppi Chappel in Helsinki. The discussion work which is done be the principals of open-minded, friendly and approval meeting. Aim of this study was to create and found out information about how the space affects discussions that are hold in the lobby of Kamppi Chappel. This information will be used in future when discussion work is approved in Kamppi Chappel.

The material of the study was analysed qualitatively. The material consisted of the results of interview study. There were interviews of the four parish workers of Kamppi Chappel and four visitors who were regular visitors of discussion service. As well written material and observations.

The results of the thesis were that the meeting with person is more important than the space where the meeting happens. The lobby experienced challenging by the visitors because its' narrow and open space, without rooms to meet. This would be considered as the work continues in the lobby of Kamppi Chapel.

This kind of discussion work without formal meeting rooms found out to be effective and customer friendly and that for this kind of work should be done more in general in parish and social work.

Keywords: space, public space, church space, experience, open-mined, approve, meeting, qualitative, interaction

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	5
2	KAMPIN KAPPELIN TOIMINTA-AJATUS JA KESKEISET TAVOITTEET	7
3	TILAN KOKEMINEN	9
3.1	Kirkollisen tilan kokeminen	9
3.2	Kampin kappelin aulatila keskustelupaikkana	10
4	KESKUSTELUPALVELUN TOIMINTAPERIAATTET	14
5	TUTKIMUSKYSYMYKSET JA TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN	18
5.1	Tutkimuskysymykset	18
5.2	Laadullinen tutkimus	18
5.3	Teemahaastattelu	20
5.4	Analyysi	23
6	TULOKSET	25
6.1	Taustatietoja haastateltavista	25
6.2	Kokemuksia keskusteluista aulatilassa	26
6.3	Kokemus aulatilasta	30
6.4	Keskustelua vaikeuttavat tekijät aulassa	32
6.5	Keskustelua helpottavat tekijät aulassa	33
6.7	Sermit	35
7	TUTKIMUKSEN LUOTETTAVUUS JA EETTISYYS	36
8	POHDINTAA JA JOHTOPÄÄTÖKSET	39
8.1	Kun on tarve puhua, ei tilalla ole väliä	40
8.2	Ammatillinen kasvu	42
8.4	Ehdotuksia kehittämiskohteiksi ja jatkotutkimuksen aiheiksi	43
	LÄHTEET	44
	LIITE 1. Teemahaastattelurunko	48

1 JOHDANTO

Kirkko keskellä kylää on perinteinen näky länsimaisessa kaupunki- ja rakennuskulttuurissa. Kirkkomäet ovat koonneet ihmisiä kristikunnan aikana yhteen vaihtamaan kuulumisia, juoruilemaan, käymään kauppaa, oikeutta tai kuulemaan uutisia. Moni parisuhde on alkanut kirkonmäeltä. Nykypäivänäkin edelleen kirkkorakennus herättää katsojassa monenlaisia ajatuksia. Siihen liitetään omaa historiaa ja kokemuksia sekä yhteisiä vuosisatoja vanhoja kulttuuriperinteitä. Vaikka kirkkoa ei juuri käytettäisi henkilökohtaisesti, tietoisuus sen toiminnasta on edelleen tuttua lähes jokaisella. Kirkkorakennus on jonkinlainen instituution merkki ja sille annetaan erilaisia merkityksiä, jotka voivat olla hyvinkin vaihtelevia ja monimuotoisia. (Forss 2010, 96–103.) Uskonnontutkija Jussi Solhberg (2011) on pohtinut uskonnollisuuden muutosta monikulttuuristuvassa Suomessa. Hän kuvaa sitä, että vaikka kirkko ei ole enää keskellä kylää vanhassa merkityksessä, se on kuitenkin osa sitä. Uskonnot ja uskonnollisuus eri muodoissaan tulevat olemaan osa suomalaista kulttuuria ja yhteiskuntaa muotoillen ja muovaten sitä. Mielestäni tämä on haaste kirkolle ja kirkkorakennuksille, siinä miten uskonnot ja uskonnollisuus otetaan huomioon rakentavasti ja diakonisesti näkökulmasta yhteiskunnassamme. Miten kirkko voisi olla edelleen keskellä kylää palvellen sekä hyvä- että huono-osaisia?

Yksi Suomen tuoreimmista kirkkorakennuksista on Kampin kappeli, joka sijaitsee Helsingin vilkkaassa risteymäkohdassa Narikkatorin laidalla. Puinen Kampin kappeli on moderni kirkkorakennus, joka olemuksellaan herättää huomiota. Se on tuore elementti Helsingin keskustassa, joka kutsuu ihmistä hiljentymään, pohtimaan elämää ja uskoa. Kampin kappeli houkuttelee arkkitehtuurinsa kautta kävijöitä kirkkotilaan ja hiljaisuuteen samalla tarjoten kokemuksen pyhästä ja arkemme ylittävästä toisesta todellisuudesta omalla olemuksellaan. Kampin kappelin ulkomuoto poikkeaa perinteistä kirkosta herätellen katsojan monenlaisia aisteja ja tunteita. Kampin kappeli kutsuu dialogiin ja vuorovaikutukseen niin toisten ihmisten kuin Jumalan kanssa. Kappelin toimintasuunnitelmassa on määriteltä yhdeksi tehtäväksi uskontojen välinen dialogisuus ja ajankohtaisten ilmiöiden esiin nostaminen, jota toteutetaan muun muassa kohtaamalla kappe-

liin astuvat ihmiset ja heidän elämänsä sellaisenaan (Toimintasuunnitelma 2016).

Tämän opinnäytetyön aiheen valinta nousi omasta kiinnostuksestani Kampin kappelia ja sen toimintaa kohtaan. Tarjouduin tutkimaan jotakin heille mielekäs-tä aihetta. Toiminnanjohtaja Kenneth Koskisen (2017) kanssa käydyn keskus-te-lun pohjalta aiheeksi muovautui tarkastella tilan vaikutusta keskustelupalveluun. Tilan vaikutusta keskusteluihin tai mitä jätetään puhumatta tilasta johtuen, ei ole vielä tutkittu. Kampin kappelin toimintaa on tutkittu ja kehitetty koko toiminta-ajan. Keskustelupalvelua aulatilassa toteuttavat yhteistyössä seurakunnan ja sosiaalitoimen työntekijät. Helaakosken (2017) mukaan aulatilassa kohtaavat monenlaiset ihmisryhmät samaan aikaan: siellä on turisteja ja erilaisen avuntar-vitsijoita. Keskustelutyön haasteena on molempien ihmisryhmien yhteensovit-taminen samanaikaisesti ja luontevasti saman katon. Tämän opinnäytetyön ta-voitteena on saada tietoa, jota voidaan ottaa huomioon kun keskustelutyötä ke-hitetään ja toteutetaan jatkossa aulatilassa.

2 KAMPIN KAPPELIN TOIMINTA-AJATUS JA KESKEISET TAVOITTEET

Kampin kappeli on nuori kirkkorakennus keskellä Helsingin vilkkainta keskusta-alueita, Narikkatorin laidassa. Kampin kappeli avasi ovensa toiminnalle vuonna 2012. Se kuuluu niihin harvoihin kirkollisiin rakennuksiin, joita on rakennettu 2000-luvulla Suomessa. Arkkitehteina toimivat Kimmo Lintula, Niko Sirola ja pääsuunnittelijana Mikko Summanen Arkkitehtitoimisto K2S:stä. Rakennuksena Kampin kappeli on saanut osakseen ihailua ja arvostelua. Helsingin Sanomissa kuvailtiin vuonna 2012 kappelia rakennuksena astianomaiseksi, ellipsimäiseksi puurakenteiseksi veistoksesi. Rakennus haastaa muut kuutiomaiset rakennukset ympärillään. Kappeliin käydään läpi betonisen eteisen ja sisällä kappelissa ollaan kuin ollaan kuin laivan ruumassa, sylissä tai kohdussa. (Aroma 2011; Helsingin seurakunnat 2017, Kampin kappeli; Sarje 2012; Toimintakertomus 2016.)

Kappeli on luonteeltaan ekumeeninen. Se on vihitty kirkoksi. Toiminta-ajatuksena on, että kaikki ovat tervetulleita kappeliin uskonnostaan, elämänkatsomuksesta tai taustastaan riippumatta. Kappelissa ei pääsääntöisesti järjestetä kirkollisia toimituksia, mutta erilaisista teemapäivistä ja muusta toiminnasta ilmoitetaan erikseen Helsingin seurakuntien ja Helsingin kaupungin nettisivuilla. Kappeli on käytössä omatoimiseen hiljentymiseen ja rukoukseen. Perjantai-iltaisina kappelilla on ohjattu hartaushetki. Vieraillevilla ryhmillä on halutessaan mahdollisuus varata aika työntekijältä kappelin esittelyyn. Toimintasuunnitelman mukaan Kappelin toimintaan kuuluu myös seurata yhteiskunnassa tapahtuvia ja kohtaamistyössä näkyviä ilmiöitä. Näitä ajankohtaisia asioita nostetaan esille viestinnässä sekä toiminnassa. (Helsingin seurakunnat 2017, Kampin kappeli; Kampin kappelin toimintakertomus 2016.)

Kappelin toiminnasta vastaavat kumppanuusperiaatteella Helsingin evankelis-luterilaiset seurakunnat (Kirkko Helsingissä) ja Helsingin kaupungin sosiaalitoimi. Kampin kappelin toiminta on saanut myös osansa kiitoksesta ja kritiikistä kuten rakennuskin. Arvostelun alla on ollut seurakunnan ja sosiaalitoimen yhteistyö saman katon alla. Kampin kappelissa työskentelee neljä sosiaaliohjaajaa, pap-

pi, toiminnanjohtaja, diakoni, kirkon nuorisotyönohjaaja ja kaksi suntiota sekä vahtimestareita. Työntekijöitä on mahdollista tavata rakennuksen aulassa ilman ajanvarausta. Kappelilta saa matalan kynnyksen tietoa sekä palveluohjausta seurakuntien sekä Helsingin sosiaaliviraston palveluista. Toiminnan sisällössä on huomioitava muun muassa käytettävissä oleva keskustelutila (aula) ja erilaiset kävijäryhmät kuten turistit tai monenlaiset avunhakijat. (Aromaa 2011; Helsingin seurakunnat 2017, Kampin kappeli; Kosunen 2017; Toimintakertomus 2016.)

Kampin kappelin on kaikille avoin matalan kynnyksen paikka. Toimintaperiaatteena on määritelty avoin, ystävällinen ja hyväksyvä kohtaaminen. Keskusteluapua tarjotaan ilman ajanvarausta kappelin aukioloaikoina joka päivä. Kampin kappelin työotteena on kehittävä ja arvioiva työote, jonka avulla on luotu toimintaan muun muassa työn yhteiset arvot ja säännöt sekä tutkittu kohtaamisen laadua ja näkyväksi tekemistä. (Kampin kappelin toimintakertomus 2015; Kampin kappelin toimintakertomus 2016.)

Kampin kappeli on avoinna arkisin 8–20 ja viikonloppuisin 10–18 (Helsingin seurakunnat 2017, Kampin kappeli). Kampin kappeli on noussut yhdeksi Helsingin suosituista nähtävyysskohteista. Vuonna 2016 Kampin kappelissa kävi 254 678 vierailijaa. Hiljaisina päivinä kävijöitä on noin 300 ja kiireisimpinä 2 000 kävijää. Työntekijän kanssa raportoituja keskusteluja käytiin vuonna 2016 yhteensä 2 080, joista seurakuntayhtymän työntekijöiden käymiä oli 1 115. Kävijöistä 57 % oli naisia ja miehiä 43 %. Suurin ikäryhmä keskusteluavun käyttäjistä oli tilastojen mukaan 41–64 -vuotiaita. Eniten kävi keskustelemassa helsinkiläisiä henkilöitä 59 %. Niin sanottuja säännöllisesti käyviä keskustelijoita oli kävijöistä 36 %. Keskustelijoista noin puolet olivat yksin asuvia ja 27 % kertoi olevansa mukana työelämässä. (Kampin kappelin toimintakertomus 2016.)

3 TILAN KOKEMINEN

Kampin kappeli on julkinen tila, johon tullaan erilaista syistä. Joku haluaa tulla katsomaan näyttävää arkkitehtuuria, toinen haluaa tulla hiljentymään ja levähtämään hetkeksi, kolmas kaipaa keskusteluyhteyttä. Sinne tullaan anonyymina vahvistamaan tai vahvistumaan sosiaaliseen yhteyteen kuten useinkin julkiseen tilaan tultaessa. Julkisessa tilassa kävijä voi olla kuka vaan. Siellä kunnioitetaan inhimillisiä perussääntöjä, jossa on oikeus vaatia ystävällistä kohtelua. Kävijöitä yhdistää tilakokemus, joka koostuu valosta, rakennusmateriaaleista ja muotokielestä. Kokemukseen vaikuttaa kävijän havainnot ja aistikokemukset astuessaan ulkomaailmasta sisälle Kampin kappelin aulatilaan ja edelleen kappeliin sisälle. Samoin poistuessaan kappelista aulaan ja ulos. Liike, liikkuminen ja tapahtumat ovat olennainen osa sitä, miten tila koetaan. Kokemus tilasta muodostuu oman kehomme kautta kaikilla aisteillamme ja liitämme siihen oman historianamme. Mittaamme tiedostamattakin tilaa silmin, korvin, haistaen, maistaen, ihomme, lihastemme ja luustomme kautta. Kukin kävijä on vuorovaikutuksessa tilan kanssa, joka voi vaikuttaa häneen monella tavalla. (Saarikangas 1999, 89–81; Pallasmaa 2012, 43–57; Von Bonsdorff 1999, 14–20.)

3.1 Kirkollisen tilan kokeminen

Kampin kappeli kokonaisuudessaan on tila, joka on suunniteltu tiettyä tarkoitusta varten: hiljaisuuden kokemiseen. Se on tila ja paikka, jonka tarkoituksena on mahdollistaa kävijää pohtimaan elämän uskonnollisia ja olemassaolon kysymyksiä. Pallasmaan (2008, 303, 318) mukaan kirkkorakennuksen tehtävänä yleisesti on herättää sinne astuva vastaanottavaksi uskonnon sanomalle. Tila viestii ja välittää tietynlaisesta uskonnollisesta esiymmärryksestä. Kirkollinen tila kannustaa hiljentymiseen ja rukoukseen, uskonnollisten ja oman elämän asioiden pohdintaan. Kirkkotila on pyritty usein suunnittelemaan ja rakentamaan niin, että se kuvastavaa kauneinta ja parasta osaamista, mitä suunnittelija ja rakentaja voivat toteuttaa. Kirkot ja kappelit ovat kokonaisteoksia, joita ihminen yrittää toteuttaa parhaalla mahdollisella osaamisella. Tällä suunnittelulla ja rakentami-

sella ihminen yrittää kuvastaa ja heijastaa pyhää sekä mahdollistaa pyhän kokemisen.

Pyhyiden kokemus syntyy monista ja usein vastakkaisistakin aineksista kuten vaikuttavasta koosta tai intiimistä mittakaavasta, värikylläisyydestä, materiaali valinnoista, valosta ja varjoista, yksinkertaisuudesta tai runsaudesta. Kirkkolisessa tilassa käytetään tiettyjä symboleja, kontrasteja, jotka avaavat osaltaan ruumillis-aistillis-mentaalista osaa ihmisessä. Kirkkoon astuessa henkilö tietää tai tuntee jollakin tasolla, että rakennuksena se poikkeaa osaltaan muista rakennuksista juuri sen käyttötarkoituksen vuoksi. Kirkkotilan tarkoituksena on olla Jumalan kohtaamisen ja uskon syntymisen paikka. Kirkkotilalla itsessään voi puhutellessaan ihmistä olla parhaimmillaan eheyttävä ja elämää kohottava vaikutus. (Pallasmaa 2008, 303, 318.)

Kampin kappelin yhtenä visuaalisena osana ovat liturgiset kirkkotekstiilit. Ne ovat Tiina Uimosen suunnittelemat. Hän kuvailee Aalto-yliopiston maisterityönsään kirkkotekstiilinen ja liturgisten värien merkitystä osana kirkkotilaa ja kokemusta. Tekstiilien tarkoituksena on kuvittaa jotakin minimaalisessa Kampin kappelissa, mikä muuten ei olisi kuvitettavissa tai ymmärrettävissä. Kirkkotekstiilien tehtävänä synnyttävät tunteita ja esteettistä kokemuksia katsojassa ja käyttäjässä. Niiden tehtävänä on sekä kertoa että kutsua hiljaisuuteen käytettyjen värein ja symbolien avulla. Suunnittelutyössään Uimonen otti huomioon sen, että Kampin kappelin toiminnan lähtökohtana on hiljaisuuden kokeminen arjen keskellä eikä niinkään jumalanpalvelukseen kokoavana paikkana paikalliseurakunnassa kuten yleensä kirkon tarkoituksena on. (Uimonen 2015.)

3.2 Kampin kappelin aulatilasta keskustelupaikkana

Kampin kappelin keskustelupalvelu toteutuu aulatilassa, jossa ei ole suljettua tilaa tai huonetta käytössä. Aulatilasta on pitkäomainen noin 15 metriä pitkä ja reilut kolme metriä leveä. Aulatilassa on kaksi sisäänkäyntiä, jotka ovat käytössä eri vuodenaikoina. Diakoni Anne Immosen (2017) ottamat valokuvat aulatilasta antavat kuvaa, siitä millaiselta aulatilassa näyttää. Narikkatorille avautuva

ovi on käytössä kesäisin (KUVA 1.). Tämän oven vieressä on pöytä ja kaksi tuolia, jossa voidaan käydä keskusteluja. Pöytäryhmä sijaitsee aulan päädyssä, jonka vieressä on ovi, joka johtaa työntekijöiden taukotilaan. Kesäsin työntekijöillä on myös mahdollisuus käyttää ulkotilaa keskustelupaikkana Narikkatorin puolella (Kosunen 2017).



KUVA 1. Aulatilaa (Immonen 2017)

Toinen ovi sijoittuu lähelle kappelin sisäänkäyntiovea, katsesuuntana Mannerheimintie (KUVA 2.). Tässä oviaukossa on tuulikaappi, joka kesäisin oven ollessa pois käytöstä, voidaan käyttää keskustelupaikkana. Tämän sisäänkäynnin läheisyydessä on ovi kappeliin, sekä toinen pöytäryhmä tuoleineen. Tätä pöytäryhmää ei yleensä käytetä keskustelupalvelussa, koska se sijaitsee liian lähellä kappelin sisäänkäyntiä, jolloin keskustelut kuuluisivat kappeliin.

Keskustelun alkaessa työntekijät ohjaavat asiakkaan vapaisiin tuoliryhmiin tai asiakkaan toivoessa puhuvat seisten. Tila on avoin ja suhteellisen pieni, joten yksityisyyden suojaa ei juuri ole varsinkaan kesän turisticsesonkiaikana, jolloin kävijöitä voi olla jopa 2 000 henkeä päivässä. (Helaakoski 2017; Immonen 2017; Kosunen 2017.)



KUVA 2. Aulatil Mannerheimintielle (Immonen 2017)

Keskustelupaikan suojana voidaan käyttää mustia liikuteltavia sermejä; korkeudeltaan noin 1,40 metriä (KUVA 3.). Näitä sermejä on käytössä kolmet. Näitä liikuteltavat sermit voidaan asettaa tuoliryhmän suojaksi ennen keskustelun alkua tai tarvittaessa sen aikana. Lähityöntekijä Kosunen (2017) kertoo, että hän laittaa sermit aina suojaksi, jos ihminen pyytää rippiä tai rukousta, jotta keskustelijalle suodaan suojaa muiden katseilta. Sermit estävät muita näkemästä, kuka on juttelemassa. Ne estävät myös puhujaa näkemästä muita ihmisiä. Näin ne luovat suljetun ja suojatun tilan tuntuman. Sermit peittävät juuri istuvat henkilöt, mutta ohi kävelevä henkilö voi nähdä halutessaan sermin yli keskustelijat.

Käytössä olevat sermit eivät estä äänen kuulumista aulassa. Työntekijät kertoivat, että oman äänen säätelyllä he vaikuttavat keskustelun äänen tasoon. Jos aulatilassa on vähän kävijöitä, muut työntekijät juttelevat keskenään, jotta sermin takana olevien puhe ei kuulu muille aulassa oleville. (Helaakoski 2017; Immonen 2017; Kosunen 2017.)



KUVA 3. Sermit (Immonen 2017)

Kampin kappelin aulatila ei sovellut odottelupaikaksi tai hengailupaikaksi, koska tila on pieni ja siellä työskennellään keskustellen. Tästä johtuen työntekijät ohjaavat kävijät kappeliin sen sijaan, että he jäisivät istumaan ja oleskelemaan aulaan. Tällä pyritään mahdollistamaan se, että keskustelijat saavat puhua rauhassa ilman, että joku ulkopuolinen kuulee tai jää kuuntelemaan juttelua, joka voi olla hyvinkin henkilökohtainen. (Immonen 2017.)

4 KESKUSTELUPALVELUN TOIMINTAPERIAATTET

Kampin kappelin toiminnan periaatteina on kohdata kappelille tulija avoimesti, ystävällisesti ja hyväksyvästi. Avoin ja hyväksyvä kohtaaminen tarkoittavat sitä, että kappeliin ovat tervetulleita hiljentymään kaikki, jotka niin kokevat, riippumatta heidän uskonnollisesta vakaumuksestaan tai elämäntilanteestaan. Kappelilla käydään kävijän toiveesta keskusteluja kunnioittaen kävijän omaa uskonnollista vakaumusta ja ilman piilomotiivia evankelioinnista, kertoo diakoni Immonen (2017). Avoin ja hyväksyvä kohtaaminen tarkoittaa myös sitä, että erilaisiin vähemmistöihin kuuluvat kävijät tulevat kunnioittavasti ja tasa-arvoisesti kohdatuksi kappelin työntekijöiden toimesta.

Työntekijöiden tehtävänä on päivystää aulassa ja olla valmiita juttelemaan ihmisten kanssa. Sisään tullessa kävijää tervehditään ja huomioidaan. Näin ilmaistaan, että työntekijän on käytettävissä olipa käynnin syynä käydä kappelissa hiljentymässä, saada apua tai tulla tutustumaan kappeliin turistina. Yksinkertaisimmillaan avoin, ystävällinen ja hyväksyvä kohtaaminen tarkoittaa hymyä, tervehtimistä ja silmiin katsomista, kertoo Kampin kappelin toiminnanjohtaja Kenneth Koskinen (2017). Diakoni Immonen (2017) kuvaa avointa ja hyväksyvää kohtaamista pyrkimyksenä siihen, että kävijän ei tarvitsisi pelätä sielunhoidollisissa tai psykososiaalisissa keskustelussa puhua asioita. Niistä asioista, joissa ihminen kokee häpeää, tehneensä väärin tai olevansa epävarma.

Hyväksyvä kohtaaminen vaatii työntekijältä tietoista tilanneherkkyyttä ja ihmisten lukutaitoa. Kampin kappelin seurakunnan työntekijät kuvaavat, että työn kautta he ovat oppineet tunnistamaan hienoja ja pieniä eleitä, katseen, joilla kävijä viestittää halustaan jutella. Voinko auttaa? -kysymys voi rohkaista kävijää aloittamaan keskustelun, kertoo lähityöntekijä Kosunen (2017).

Kati-Pupita Mattila toteaa kirjassaan *Arvostava kohtaaminen* (2008, 25), että ymmärretyksi tuleminen merkitsee puhujan kuulemista, hänen elämänsä todellisuuden katsomista ja tarinansa vastaanottamista sellaisenaan kun se kerrotaan. Kertojan tarina voi olla hyvinkin poikkeava työntekijän omasta tarinasta,

joten työntekijän olisi hyvä olla sinut oman tarinansa kansa, jotta voi olla avoimesti ja hyväksyvästi läsnä kertojan tarinassa. Toisen kohtaaminen on samalla helppoa ja vaikeaa. Helpoksi Mattilan (2008, 33) mukaan tekee se, että kohtaaminen on olemukseltaan yksinkertaista, elämäntarinoiden kertomista ja kanssakäymistä. Haastavaksi sen tekee se, että todellista kohtaamista ei voi vain suorittaa, vaan se täytyy toteuttaa olemalla läsnä. Kohtaaminen on pysähtymistä hetkeksi, viipymistä, yhdessä kulkemista silloinkin kun lopputulosta ei tiedetä.

Hyväksy kohtaaminen on toisen kohtaamista aidosti ja kiinnostuneesti, ilman valmiita vastauksia ja ohjeita. Kohtaamistyössä tarvitaan tilanneherkkyyttä ymmärrystä antaa tilaa ja aikaa sekä olla myötätuntoinen. Huomaavainen ja kunnioittava kohtaaminen luo tilaa luottamukselle, joka puolestaan lisää toivoa elämään. Luottamus on arkinen asia, joka syntyy useinkin intuitiivisesti. Se voi syntyä hetkessä tai siihen voi mennä pidempi aika. Luottamuksen syntymiseen vaikuttavat kunnioittava asenne, ystävällisyys ja kokeminen, että vastaanottajalla on aikaa. Luottamuksen syntymiseen vaikuttaa myös kokemus asiantuntijuudesta. (Raatikainen 2015, 18, 70–73.)

Luottamuksen kokemuksen on todettu parantavan tyytyväisyyttä, elämänlaatua, toivoa ja terveyttä. Kohtaamalla kävijän hyväksyvästi ja kunnioittavasti, työntekijä luo näin pohjaa luottamukselle. Tämä rohkaisee kävijää myös luottamaan elämään ja sen tuomiin mahdollisuuksiin. Luottamuksen syntymiseen vaikuttavat kunnioittava ja ystävällinen kohtaaminen. Kun henkilö kokee tulleen kohdatuksi tunnetasolla, tämä voi kantaa häntä pitkälle ja lisätä kävijän elinvoimaa. (Raatikainen 2015, 18.)

Avoimessa, ystävällisessä ja hyväksyvässä kohtaamisessa on kyse vastuullisesta valta-aseman minimoinnista. Työntekijällä on vastuu huolehtia asiakkaan yksityisyyden suojasta ja oikeudesta tulla kohdatuksi juuri sellaisenaan kuin hän on. Hän antaa myös kävijälle itselleen myös vallan ja vastuun omasta elämästään ja valinnoistaan. Työntekijät kertovat, että on Kampin kappelilla kävijän etu on se, että heillä on mahdollista käydä anonyymisti juttelemassa. Tämä asettaa kertojan ja kuulian samalle viivalle, koska henkilön taustahistoria ja mahdolliset

diagnoosit eivät ole pääasiana vaan se, mitä henkilö haluaa itsestään ja asioistaan kertoa juuri nyt. Valtaa poistaa myös virkamiehen toimistoelementit: ajanvaraus, odotustila, jonotus, tuoli, pöytä tai tietokone. Nämä tyypilliset sosiaali- ja terveystyön vallan elementit ovat poissa Kampin kappelissa.

Ihmisten auttamistyössä tilat ja toimintatavat voivat tuoda valta-asemia, jotka luovat esteitä avoimelle ja arvostavalle kohtaamiselle. Sosiaalityöntekijä Siiki (2005) kertoo kokemuksistaan työstään leipäjonossa, jossa on poistettu toimiston tuomia vallan merkkejä samoin kuten Kampin kappelissa, jossa ei ole tapaamishuoneita keskusteluja varten, lähetteitä tai ajanvarausjärjestelmää ensi tapaamiselle. Hän nostaa esille sen, että leipäjonossa ihminen päättää lähestyykö hän sosiaalityöntekijää, sen sijaan, että tapaamisesta päättää työntekijä ajanvarauskirjoineen. Käyttäjä määrittää haluaako hän palveluja tai ei. Se, että työntekijänä hänellä ei ole mahdollisuutta tehdä viranomaispäätöksiä leipäjonossa, on vapauttanut myös ihmisiä ehkä puhumaan avoimemmin omasta elämäntilanteestaan ilman että hänen täytyy pelätä sanktiota esimerkiksi jonkin etuuden menettämistä. Siikin kuvaileman mukaan keskustelusta voi muodostua näin voimauttava kokemus asiakkaalle kun hänet kohdataan avoimesti, ystävällisesti ja hyväksyvästi. (Siiki 2005, 55–59.)

Kampin kappelin keskustelutyössä ei tehdä muistiinpanoja, eikä taloudellisia päätöksiä tai jaeta avustuksia. Diakoni Immonen (2017) kuvaa, että tämä vapauttaa kohtaamista, koska kyseessä ei ole työntekijän tekemistä päätöksistä tai ratkaisuksista esimerkiksi liittyen talouteen vaan ohjaamisesta ja yhdessä ratkaisujen hakemisesta tai kuuntelusta. Keskustelun on mahdollista olla asiakasjohtoinen työntekijäjohtoisen sijaan. Toisena asiana Immonen nostaa esiin sen, että heidän työtä tehdään avoimesti myös toisten työntekijöiden kuullessa ja läsnä ollessa. Immonen kuvaa, että tämä mahdollistaa sen, että vääränlaiset vallan käytön elementit karisevat pois. Sen sijaan työ muodostuu läpinäkyväksi ja eettisesti kestäväksi. Kolmantena samassa tilassa työskentely mahdollistaa myös nopean yhteistyön muitten työntekijöiden kanssa. Avoimessa aulatilassa voidaan yhdessä tuoda asiakkaan toiveesta asiat niin kirkollisen kuin sosiaalipuolen keskusteluun ja mahdollisesti löytää nopeakin ratkaisu tai neuvo tilanteen suhteen.

Kampin kappelin työ on yhteistyötä seurakunnan ja sosiaalitoimen kanssa. Kirkon työntekijöitä sitovat Kirkkolaki ja sen siinä olevat asetukset muun muassa rippisalaisuudesta (L1993/1054). Näiden lisäksi työtä ohjaa Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. Tämän lain tarkoituksena on edistää asiakaslähtöisyyttä ja asiakassuhteen luottamuksellisuutta sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa (L 2000/812). Työntekijöiden tulee myös olla tietoisia lastensuojelulaista ja toimia sen edellyttämällä tavalla tarvittaessa (L 2007/417). Kampin kappelin aulatilaa haastaa työntekijät huomioidaan käymissään keskusteluissaan erityisesti asiakkaan yksityisyyden suojan, sillä asiakas on näkyvillä ja kuuluvilla muille aulatilassa liikkuville.

Robert Willadsen (2014) tutki opinnäytetyössään Kampin kappelin työntekijöiden asiakastyötä työntekijöiden kuvailemana peilaten sitä Payden sosiaalityön teoriaan. Hän nostaa esille opinnäytetyössään, että kävijät olivat kokeneet tulleetensa kohdatuiksi tasa-arvoisina ja ilman sosiaalista leimaamista. Kuulluksi ja nähdyksi tuleminen tarve mahdollistui Kampin kappelin keskustelupalvelussa Willadsenin mukaan hyvän sosiaalipalvelutoiminnan mukaisesti vaikka tila on haastava.

Kampin kappelin alkuvaiheessa tehdyn Stina Högnabban tutkimuksessa kiinnitettiin huomioita myös asiakkaan yksityisyyden suojaan. Högnabba nostaa esille työssään Helsingin kaupungin tutkimus- ja kehittämissyksikölle, että Kappeli on haasteellinen sosiaalityön tekemiselle, koska keskustelut käydään aulatilassa ja keksäisin myös ulkona. Hän tuo esille myös johtopäätöksissä, että Kampin kappeli vaikuttaa tilana eri tavalla kuhunkin kävijään. (Högnabba 2012, 21.)

5 TUTKIMUSKYSYMYKSET JA TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

5.1 Tutkimuskysymykset

Tämän opinnäytetyöni tutkimuskysymyksiksi muodostui:

- Miten Kampin kappelin aulatilalla vaikuttaa keskusteluihin, jotka käydään aulatilassa?
- Jääkö jotakin sanomatta sen takia, että keskustelut käydään aulatilassa?
- Miten kappelin keskustelupalvelun toimintaperiaatteet vaikuttavat kokonaiskokemukseen sekä tilasta että kohtaamisesta?

Opinnäytetyöni tutkimuskysymyksillä pyrin ymmärtämään ja selittämään havaintoja ja kokemuksia keskusteluavusta Kampin kappelin aulatilassa ja tilan merkityksestä ja vaikutuksesta siihen. Työni on luonteeltaan laadullinen tutkimus, koska se pyrkii tuomaan esille ymmärtämistä ja kokemusta pienen haastattelujoukon pohjalta määrällisen, suuren otoksen ja mitattavien tulosten tutkimisen sijaan.

Suvi-Sisko Luontama on tutkinut Kampin kappelin kävijöiden kohdatuksi tulemisesta omassa opinnäytetyössään määrällisellä tutkimuksella. Tutkimuksessaan hän tuli siihen johtopäätökseen, että ihmiset pääasiassa olivat tulleet kohdatuiksi Kampin kappelissa. Jatkotutkimuskohteeksi Luontama ehdottaa laadullista tutkimusta keskusteluiden sisällöistä ja miten toimistotilatommassa aulassa käydään keskusteluja. (Luontama 2016, 15, 35.) Tällä opinnäytetyöllä pyrin vastaamaan laadullisesti, miten aulatilalla koetaan keskustelupaikkana.

5.2 Laadullinen tutkimus

Tämä opinnäytetyöni on toteutettu laadullisen tutkimuksen periaatteilla. Laadullisessa tutkimuksessa pyritään löydöksiin ilman tilastollisia menetelmiä tai muita määrällisiä keinoja. Laadullinen tutkimus käyttää lukujen sijaan sanoja, eikä tarkoituksena ole lopputulosten yleistäminen määrällisen tutkimuksen tapaan. (Es-

kola & Suoranta 2008, 13–19.) Työni alussa kartoitin Kampin kappelin keskustelupalvelutyötä keskustelemalla kaikkien seurakuntatyöntekijöiden kanssa heidän työstään Kampin kappelin aulatilassa. Kukin työntekijä kertoi omasta näkökulmastaan kokemuksiin ja havainnoistaan tehdä työtä aulatilassa. Tämä alkukartoitus johdatti minua ymmärtämään Kampin kappelin työn luonnetta aulassa. Samalla itse pääsin havainnoimaan aulatilaa tilana. Kävin opinnäytetyöprosessin aikana muutamia kertoja katsemassa ja aistimassa aulatilaa sekä istumassa kappelissa. Tämä havainnointi, auttoi minua pohtiessani kysymyksiä haastattelujen pohjaksi että analysoidessani haastatteluvastauksia.

Laadullisessa tutkimuksessa keskitytään enemmän ymmärtämään kuin selittämään tutkittavaa asiaa, henkilöä tai ilmiötä. Sille on tyypillistä tutkittavien näkökulman esiin tuominen kuten tässä työssä haastateltavien kokemusten kirjoittaminen näkyville, jotta voidaan huomioida millä eri tavoin tila voi vaikuttaa kävijöihin. Tutkittavien otanta on hyvin harkinnanvaraista ja voi olla hyvin pienikin kuten tässä tutkimuksessa vain neljän henkilön haastattelu sekä keskustelut, jotka kävin työn alkukartoituksessa työntekijöiden kanssa. (Eskola & Suoranta 2008, 13–19.)

Analysointi on aineistoista nousevaa analyysia, jota usein tutkitaan ilman ennako-odotuksia eli hypoteesia. Laadullisessa tutkimuksessa hypoteesittomuus tarkoittaa, että tutkijalla ei ole ennako-olettamuksia tutkimuskohteesta ja tutkimuksen tuloksista. Laadulliselle tutkimukselle on myös tyypillistä, että tutkimuksessa tutkittavia on usein vähemmän kuin määrällisessä tutkimuksessa. Tavoitteena on pyrkiä analysoimaan aineistoa syvällisesti ja perusteellisesti vaikka hyvin pienestä otoksesta. (Eskola & Suoranta 2008, 13–19.)

Laadullinen aineisto on yksinkertaisimmillaan ilmiasultaan tekstiä, esimerkiksi haastatteluja, havainnointia, omaelämäkertoja tai kirjeitä. Laadullisessa menetelmässä tutkimussuunnitelma elää prosessinomaisesti, jolloin eri vaiheet sitoutuvat toisiinsa ja voivat muuttua prosessina aikana. Tämän opinnäytetyön aikana tutkimuskysymykset muovautuivat ja selkeytyivät haastatteluaineiston pohjalta, jolloin mukaan nousi näkökulma keskustelupalvelun toimintaperiaatteista ja vaikutuksista tilan lisäksi kokemuksiin. Tämän tyyppinen muutos on laadulli-

sessä tutkimuksessa mahdollinen ja hyväksyttävää. (Eskola & Suoranta 2008, 13–19; Kiviniemi 2007, 71.)

5.3 Teemahaastattelu

Laadulliselle tutkimukselle on tyypillistä käyttää aineistonhaussa erilaisia havainnointi tai haastattelumenetelmiä. Tässä tutkimuksessa tiedonkeruumenetelmänä käytin teemahaastattelua. Teemahaastattelulla tarkoitetaan haastattelutekniikkaa, jossa haastattelijan ja haastateltavan välille pyritään synnyttämään vapaata keskustelua teemasta, jota tutkija haluaa tutkia. Teemahaastattelussa ei ole välttämättä käytössä tiettyjä samoja kysymyksiä kaikille haastateltaville vaan keskustelu voi rönsyillä ja kulkea vapaasti haastateltavan mukaan. Haastattelija pyrkii kuitenkin huolehtimaan, että kaikkien kanssa puhutaan ennalta suunnitelluista teemoista. Tämä tapa antaa tilaa haastateltavan äänelle, ja voi tuoda esille merkittäviä ja ennalta arvaamattomia asioita aiheesta, tarkasti rajattujen kysymysten sijaan. Merkittävää kaikissa toteutettavissa haastatteluissa on se, että teema-alueet ovat samat, mutta teemojen keskustelujärjestys tai muoto voi vapaasti vaihdella haastattelusta toiseen. Tätä menetelmää voidaan myös kutsua puolistrukturoiduksi haastattelumenetelmäksi. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 48.)

Teemahaastattelun lähtökohtana on ajatus siitä, että kaikilla haastateltavilla on kokemus haastateltavasta teemasta. Perusajatuksena teemahaastattelussa on, että jokainen haastateltava on tiedon tuottaja ja kertoja. Yksilöllinen kokemus ja näkemys tuodaan haastattelun avulla esille, jolloin yksilöllisestä kokemuksesta voi tulla myös merkittävä yhteiskunnallisella tasolla. (Tiittula & Ruusuvuori 2005, 9–18.) Tutkimuksessani haastateltavilla on kokemus Kampin kappelin keskustelupalvelusta, joka tapahtuu aulatilassa. He ovat tämän palvelun käyttäjinä asiantuntijoita, joiden ääni kuuluville tuotuna voi olla merkittävä vaikutus ja oivallus, kun työtä ja mahdollisesti aulatilaa kehitetään.

Teemahaastattelun kysymysteemoja työstin yhdessä Kampin kappelin seurakunnan työntekijöiden kanssa. Alkukartoituksena haastattelin kaikkia kolmea

Kampin kappelin hengellistä työntekijää (pappi, diakoni, lähityöntekijä) heidän kokemuksiin ja havainnoistaan keskusteluista aulatilassa sekä työn periaatteista. Teemahaastattelun runkoon vaikutti myös Kampin kappelin tilastointilomake, jossa kerätään tietoa käydyistä keskusteluaiheista ja taustatiedoista.

Teemahaastatteluja varten kokosin kysymyspohjan, jonka työtäni ohjaava opettaja luki ja antoi parannusehdotuksia. Tämän palautteen pohjalta muodostin teemahaastattelurungon, jonka avulla toteutin haastattelut (Liite 1). Keskeisiksi teemoiksi valikoitui: keskustelukumppanin valintaan liittyvät asiat yleensä, Kampin kappelin aulatilán vaikutus ja tilán kokeminen, keskustelua helpottavat ja hankaloittavat tekijät, vaikutelmat keskustelupalvelusta Kampin kappelissa sekä taustatietoja haastateltavista.

Haastattelutilanteet alkoivat kysymyksellä Kampin kappelin löytymisestä ja haikutumisesta sekä yleiskokemuksesta keskustelukumppanin valinnasta. Näillä teemoilla pyrin avaamaan haastattelutilannetta yleisluontoisesta tarkentavaan kokemukseen Kampin kappelin keskustelupalvelusta ja aulatilán kokemisesta. Tilán vaikutuksesta keskusteluun halusin nostaa esille omana teemana. Minua kiinnosti erityisesti se, miten tila vaikuttaa tai ei vaikuta käytäviin keskusteluihin. Merkittäväksi koin myös pohtia, mitkä muut asiat vaikuttavat keskusteluun tilán lisäksi. Teemahaastattelujen pohjalta nousi merkittäväksi pohtia Kampin kappelin toimintaperiaatteita, jotka ovat avoin, ystävällinen ja hyväksyvä kohtaaminen, jota vasten peilasin kävijäkokemuksia. Tämä teema nousikin myös yhdeksi tutkimuskysymykseksi.

Teemahaastattelu soveltuu hyvin kokemusten ja merkitysten tutkimiseen (Hirsjärvi & Hurme 2010, 46–47). Halusin tutkia kokemuksia ja millaista merkitystä sillä on, että keskustelut tapahtuvat niin sanotussa avoimessa ja julkisessa tilassa. Mielenkiintoiseksi tutkittavan aiheen tekee myös se, että kohteena oli sekä turistinähtävyys että kirkollinen tila, jossa toteutetaan matalan kynnyksen keskustelupalvelua moniammatillisessa tiimissä.

Haastatteluihin valikoituneet henkilöt ohjautuivat haastatteluihin Kampin kappelin työntekijöiden kautta sen jälkeen kun olin saanut tutkimusluvan. Tavatessani

seurakunnan työntekijöitä alkukartoituksen yhteydessä, pyysin heitä miettimään ja tiedustelemaan asiakkailtaan halukkuuttaan osallistua opinnäytetyötutkimukseen, jossa tutkitaan Kampin kappelin tilan merkitystä ja vaikutusta keskusteluihin. Kukin haastateltava antoi suostumuksen yhteystietojen vaihtoon, jonka jälkeen otin jokaiseen henkilökohtaisesti yhteyttä. Haastattelut toteutuivat heinäkuussa 2017 kolmena eri päivänä.

Valitessani haastattelupaikkaa, halusin, että haastateltavan olisi helppo saapua sinne. Tilana olisi rajattu huone, jotta haastatteluiden nauhoittaminen olisi mahdollista. Kampin kappelia en voinut käyttää haastattelupaikkana, sillä siellä ei ole tällaista tilaa ja nauhoittaminen on kielletty aulatilassa yksityisyyden suojan takaamiseksi. Sovimme kolmen haastateltavan kanssa tapaavamme Kirjasto10:n tiloissa Helsingin keskustassa ja neljännen henkilön kanssa tapasimme pääkaupunkiseudun ulkopuolella olevan kirjaston tiloissa. Molemmissa kirjastoissa oli huone, joihin oli mahdollista saapua huomaamattomasti ja aikaa oli varattu runsaasti kullekin henkilölle. Haasteltavat kokivat kaikki tilan helpoksi paikaksi puhua ja vertasivatkin suljettua tilaa haastatteluiden aikana Kampin kappelin aulatilaan, joka on avoin tila.

Haastattelun alussa kerroin olevani sosionomi-diakoni opiskelija Diakonia-ammattikorkeakoulusta ja tekeväni tutkimusta Kampin kappelista. Varmistin kaikkien kanssa, että sain nauhoittaa keskustelut ja nauhoitusten jäävän minun käyttööni. Kaikille haastateltaville tämä sopi. Kerroin myös heidän jäävän anonymieiksi tutkimuksessa.

Haastattelut sujuivat pääsääntöisesti suunnitelmani teemarungon mukaisesti. Toiset haastateltavista olivat miettineet etukäteen, mitä haluaisivat kertoa omista kokemuksistaan ja ideoistaan, toiset pohtivat vasta keskustelun aikana kokemuksiaan. Haastattelujen kestot vaihtelivat 20–50 minuutin välillä. Haastattelut päättyivät kiitokseen ja muutamaan sanaan haastattelukokemuksesta, jonka jälkeen haastateltavat poistuivat paikalta.

Haastatteluiden jälkeen seurasi nauhoitusten litterointi. Tämä tarkoittaa, että haastattelut muutetaan tekstimuotoon, jotta niitä voidaan tutkia tarkemmin.

Tämän jälkeen litteroitua aineistoa käydään järjestelmällisesti läpi ryhmitellen ja luokitellen aineistoa eli analysoidaan. (Vilkka 2015, 137–139.) Litterointitapana käytin sanasta sanaan kirjoittamista, mutta jätin yksityiskohtaiset tunteiden ilmaukset, naurahdukset, huokaukset ja äänen värit ilman koodia, koska arvioin, ettei niillä ole tässä työssä merkittävää hyötyä. Nauhoitettuja haastatteluja oli yhteensä kaksi tuntia ja 24 minuuttia. Litteroituja sivuja oli yhteensä 42. Taustatutkimuksena haastattelin kolmea työntekijää, yhteensä puolitoista tuntia nauhoitteita. Työntekijöiden nauhoituksia en litteroinut vaan kirjoitin haastattelun aikana muistiinpanoja, joihin palasin ja tarkistin asioita nauhoilta kuuntelemalla. Vaikka litterointi oli työläs vaihe, sen hyödyn havaitsin haastatteluiden teemojen analyysia tehdessä. Avoimeksi kirjoitettua haastattelua on huomattavan paljon helpompi tutkia ja palata aineistoon kuin kuuntelemalla nauhoituksia. (Hirsjärvi & Hurme 2010, 138–141.)

5.4 Analyysi

Vilkka nostaa esiin kirjassaan Tutki ja kehitä (2015, 160–163) jonkin asian merkityksen tutkimisen. Tässä opinnäytetyössä pyrin etsimään tilan merkitystä ja vaikutusta keskusteluiden käymiseen. Merkityksellä voidaan tarkoittaa arkipäivän kokemusta, jolle kukin antaa oman kokemuksensa. Tällöin merkitys voi saada hyvin henkilökohtaisia ja nopeasti muuttuvia näkökulmia. Merkitystä voidaan myös tutkia suhteessa kulttuuriin ja tapaan selittää asioita. Merkityksillä on myös omat merkitysyhteytensä eli kontekstinsa. Haastattelujen analyysissa pyritään etsimään merkityssuhteita, joita tässä tutkimuksessa pyritään kuvaamaan sanallisesti sisällönanalyysin keinoin etsien merkityssuhteita ja merkityskokonaisuuksia suhteessa tilaan ja siinä käytävään keskustelutapahtumaan. Näitä merkityssuhteita etsin lukemalla litteroituja haastatteluja moneen kertaan ja tekemällä mind map -tyyppistä rakennekarttaa aiheista, jotka toistuivat haastatteluissa useita kertoja sekä niitä, aiheita, jotka poikkesivat toisista. Mind map -kartan otsikoiksi valikoitui muun muassa sermit, havainnot tilasta, Kampin kap-pelin sijainti, keskustelun kokeminen, avoin tila/ suljettu huone, keskustelujen merkitys itselle, vastaanottaminen, ammattitaito, turistit, helpottavat ja vaikeuttavat tekijät aulassa, kehittämistoiveita sekä tilan kokeminen. Tämän työskente-

lyn jälkeen luin vielä haastatteluja ja merkitsin värikynillä samankaltaisuuksia ja eroavaisuuksia. Luokittelin vastuksia yhteen pyrkien löytämään oleellisimman ja merkittävimmän tiedon ja kokemuksen tutkimuskysymyksiin peilaten.

Tutkimusmateriaalin analysoinnin menetelmänä katson käyttäneeni löyhästi sekä aineistolähtöistä että teoriaohjaavan sisällönanalyysia. Aineistolähtöisessä tavassa pyritään löytämään jonkinlainen johdonmukaisuus tai tyyppikertomus aineiston pohjalta, jonka tutkija päättää ennen aineiston analysointia. Etsintä tapahtuu tiivistämällä ja pelkistämällä aineistoa peilaten niitä tutkimuskysymyksiin ja -ongelmiin. (Tuomi & Sarajarvi 2011, 91–120; Vilkkä 2015, 163–171.) Työssäni tiivistin aineistoa haastattelujen teemojen pohjalta ja pyrin löytämään eroja, yhteyksiä, toistuvuutta ja merkityksiä. Teoriaohjaavan sisällönanalyysin piirteitä tuli mukaan kun peilasin aineistoa Kampin kappelin toimintaperiaatteisiin ja kirjallisuustietoon tilan merkityksestä ja vaikutuksesta.

6 TULOKSET

6.1 Taustatietoja haastateltavista

Haastatteluihin ohjautui Kampin kappelin työntekijöiden kautta neljä naista. Suhteessa Kampin kappelin kävijöihin valinta on poikkeava, sillä kävijöistä on tällä hetkellä melko lailla sama määrä naisia kuin miehiä. Toiminnan alkuvaiheessa miehiä kävi hiukan enemmän 53 % vuonna 2014, mutta naisten käynnin lisääntyivät vuoden 2016 kohdalla, noin 57 % naisia ja 43 % miehiä (Kampin kappelin toimintakertomus 2016). Lähtytyöntekijä Kosunen (2017) pohti taustakartoituksessa, että epämuodollinen tila ilman ajanvarausta helpottaa ehkä miehiä tulemaan juttelemaan kappeliin helpommin sen sijaan, että tarvitsisi varata aikaa tapaamiseen. Kappelissa voi Kosusen mukaan vain jutella ja samalla kuitenkin saada apua. Mieshenkilön puuttuminen haastattelusta voi muuttaa jotakin näkökulmaa, mutta haastattelijana en voinut vaikuttaa haastateltavien sukupuoleen, koska haastateltavat ohjautuivat minulle eri työntekijöiden kautta.

Henkilöt olivat iältään yli neljäkymmentä, vanhin yli kuusikymmentä vuotta. Keskimäärin siis suurin joukko (48 %), joka käy käyttää Kampin kappelin palveluita yleensäkin (Toimintakertomus 2016). Kaksi heistä oli mukana työelämässä, yksi oli opiskelija ja yksi eläkeläinen. Kaikki asuivat Helsingin keskustan ulkopuolella. Heidän hengelliset taustansa olivat erilaiset keskenään. Osa kertoi olevansa aktiivisia omissa seurakunnissaan, osa ei. Tärkeäksi jokainen koki kristillisen viitekehyksen, jonka pohjalta työntekijät tekevät työtään Kampin kappelissa.

Kaikki haastateltavat olivat käyneet Kampin kappelissa useamman vuoden ajan keskustelemassa sekä käyttäneet hiljaisuuden kappelia. Kaikilla käynnit olivat olleet melko säännöllisiä, kerran tai kaksi kuussa tai rypäsluontoisesti. Vain yksi haastateltavista kertoi, että hänellä ei ole nimettyä henkilöä, jonka luon käy keskustelemassa sovittuna aikana. Hän kuvaili, että hän käy spontaanisti kappelilla ja valitsee keskustelukumppanin tilanteen mukaan. Muut kertoivat, että ottivat yhteyttä ennen tapaamista tai sopivat seuraavan tapaamisen edellisen yhteydessä. Useimmat kuvailivat, että piipahtavat myös kappelissa hiljentymässä tai

moikkaamassa työntekijöitä ohi kulkiessaan. Kampin kappelin tilastoinnissa heistä käytettäisiin termiä säännölliset kävijät, joita on 36 % kävijöistä (Toimintakertomus 2016).

Mulla on ollut aina sellainen tarve semmoseen hiljentymiseen ja että se olisi jotenkin kätevää. Että sinne sai hakeutua ilman isompaa vaivaa ja pitempää matkaa... niin se oli jotenkin semmonen vastaus. Ja sit kun se on jotenkin suojaava, siinä ei ole ikkunnoita. Se muu maailma jää niinku ulkopuolelle, on niinku semmonen tyhjiys, mihinkä saa hetkeksi niinku jäädä hetkeksi niinku hoitoon. Ehkä se oli semmonen pakopaikka siinä. Se tuntuu hassulta kun ihmiset, ihmisvirrat siinä ulkopuolella menee, mutt sit menee, siinä seinän toisella puolella on niin kun niin iso hiljaisuus.

Kampin kappeli koettiin olevan sopivasti matkan varrella ja siten sinne on helppo poiketa töihin mennessä tai tullessa sekä illalla liikkuessakin keskustan alueen kautta. Moni koki tärkeänä sen, että sinne oli helppo poiketa ihmisvilinästä ja kokea kappelin ja ihmisvirran välisen kontrastin. Lyhyt poikkeaminen kappelin hiljaisuuteen oli usealle lepo hetki hektisen arjen keskellä.

6.2 Kokemuksia keskusteluista aulatilassa

Jokainen haastateltava oli sitä mieltä, että Kampin kappelin aulatilassa tapahtuva keskustelupalvelu oli merkittävää ja tärkeää heidän elämässään.

... paha olo ei katso kelloa. Että se tapahtuu, niin ens viikolla joskus, jossain vaan se. Jos päivä on alkanut huonosti, ja sä oot nukkunut huonosti ja noin. Ja sitten voi ajatella, että mä meen sitä kautta kun mä meen töistä kotiin tai mä lähden nyt kaupungille, että ehkä siellä on joku vapaana ni... sehän muuttaa koko sun päivän ja koko sun toivoa, siihen että kyllä sä pärjää tässä. Että, että silloin voi ainakin yhden päivän hoitaa. Se niin ku auttaa ihan valtavasti, että mä on kyllä todella, todella kiitollinen siitä paikasta...

...Se on ollut aivan fantastinen koko tää mun... mä en varmaan olisi enää täällä ilman sitä...

Haastateltavat kertoivat saaneensa apua arjen jaksamiseen, selviytymiseen ja selkeyttämiseen keskustelupalvelusta. He olivat saaneet neuvontaa ja ohjausta

ja rohkaisua elämän kysymyksiin. Keskustelussa oli ollut mukana myös arkipäivän kuulumisia ja onnistumisen kokemusten jakamista.

Kukin kuvaili, että heille oli syntynyt luottamussuhde työntekijän kanssa, joka oli mahdollistanut toimivan vuorovaikutuksen. Useat ihmettelivät, että miten voi olla mahdollista saada laadukasta keskustelupalvelua ilmaiseksi näin vaivattomasti. Monelle oli merkittävä tieto arjen jaksamisen kannalta se, että Kampin kappeli oli auki joka päivä ja heillä olisi mahdollisuus poiketa siellä juttelemassa, jos he niin tahtoisivat. Tämä koettiin suurena erona ajanvarausjärjestelmällä toimiviin palveluihin, joista heillä oli myös kaikilla kokemusta. Ja vaikka suurin osa haastateltavista sopikin keskustelulle jonkin ajan, he eivät kokeneet sitä rajoittavana tekijänä, sillä heillä oli myös mahdollisuus käydä kappelilla muinakin aikoina, jos niin halusivat. Tärkeänä koettiin, että työntekijöitä on kävijää varten paikalla, kun hän tulee Kampin kappeliin. Tämän tietoisuus kantoi erästäkin haastateltavaa haastavassa elämäntilanteessa vaikka ei olisikaan käyttänyt sitä. Yksi kuvaili Kampin kappelin keskustelupalvelun eroa kokemaansa toimistossa tai virastossa saamaansa palvelua:

Siin on selkeesti se ero, se spontaanisuus. Ett kun mull on se tarve, ett kuka on ketä varten. Ett se virasto olisi välillä, ihan kun mä olisin heitä varten eikä päinvastoin. Ett siin on suurin ero.

Toinen kuvaili kokemuksiaan:

Mä luulen, ett se, se tila, siihen on yhdistetty se uskonto ja semmonen luottamus. Ja siinä on myös mahdollisuus olla ihan hiljaa itekseen. Se suo tavallaan paremman pohjan, ett tietysti on toinen mahdollisuus, ett olisi joku semmon, erikoissairaanhoido, johonka liittyy se salassapitovelvollisuudet ja se muu, mutt sitt siinä on kuitenkin lääkäri-potilasasetelma, mikä on ehkä vähän, ei niinku kanssakulkija niinku tässä tapauksessa. Mutt jotenkin siihen on liittynyt isompaa luottamusta, ja on heti avoimmin puhunut omista asioista kuin muissa paikoista.

Haastateltavat toivat myös esille sen, että heille oli tärkeää, se tieto, että Kampin kappelissa toimitaan ja tehdään työtä kristillisten arvojen pohjalta. Muutamat vertasivat toimintaa keskieurooppalaiseen kulttuuriin, jossa on mahdollisuus piipahtaa kirkkoon, koska kirkon ovet ovat yleensä auki. Kirkossa poikkeamista

pidetään arkisena ja hyväksyttävänä asiana, jollaista kulttuuria he myös toivoivat Suomeen.

Haastateltavat toivat esille, että Kampin kappelin on helppo poiketa sen keskeisen sijainnin takia. Siellä pystyi käymään muiden huomaamatta, jos näin tahtoi. Haastateltavat kertoivat, että heillä ei ollut eroa siinä, puhuvatko he seurakunnan työntekijän kanssa tai sosiaalitoimen edustajan kanssa Kampin kappelissa. Heille oli merkitystä sillä, miten vuorovaikutus toimi yksittäisen työntekijän ja heidän välillään.

... ehkä se on sinne on helppo hakeutua, se on niin lähellä ja alhasempi kynnyks kuin minnekään muualle... ja kui ite kokee miten paljon se auttaa. Mä oon muutaman vuoden aikana kasannut omaa elämäni ja rakentanut... Mutta en mä olisi oikeesti uskonnut... tai usko... tai en usko, että olisin siihen kyennyt, jos mulla ei olisi ollut näitä keskusteluja, koska... vaikka mä olin jo niitä asioita työstänyt, niitä päässyt eteenpäin, se vaikein matka oli vielä eessä silloin kun mä... niinku kappeliin hakeuduin.

Haastatteluissa nousi esille se, että Kampin kappelissa moniammatillinen työtiimi on suuri voimavara, jollaista he eivät ole muualla kohdanneet. Sekä seurakunnan että sosiaalitoimen palveluiden löytyminen saman katon alla oli helpottanut asioiden hoitamista. Kävijät kuvailivat, että heidän asiansa oli voitu huomioida kokonaisvaltaisesti ja melko nopeaan tahtiin. Kiitollisuus keskustelupalvelusta värittyi läpi kaikkien haastateltavien.

Se on ollut tosi hyvää kun heillä on tavallaan käytössä tai mielessä koko ajan nää eri tukitahot ja miten heitä voisi hyödyntää niinku sostoimeen tai miten tiettyjä hakemuksia voidaan tehdä tai mistä apua vois saada... ja sitt samasta paikasta saa samat palvelut ja... joku asia nousee esiin, niin sitten työntekijä ehdottaa, että varataanko aika sille ja sille ja sitten se on taas ilmaista ja tunti viikossa lisää mulle tällä viikolla. Se tuntuu aika uskomattomalta... ja että toinen antaa mulle tunnin ajastaan, kun mä jo ite tiedän, että se tunti on aika kallis.

Haastateltavat kuvailivat työntekijöitä ammattitaitoisiksi ja helposti lähestyttäviksi. He olivat kiinnittäneet huomiota siihen, miten ulospäin suuntautuneita työntekijät olivat ja miten vähäisellä katsekontaktilla tai yksinkertaisella kysymyksellä

keskustelu alkoi. Kukin kertoi, että työntekijät tervehtivät tulessa sisälle, joka tuntui hyvälle. Samoin lähtiessä heidät huomioitiin tervehdyksin tai katsein.

... No tulee jotenkin turvallinen olo kun ne muutamat on niinku rivissä siinä... ett ne on siell läsnä. Ja ne aina tervehtii ja... jaa... Ett se on paikka jossa ihmiset tulee nähdyksi, ett siin on niin hyvä viba. Ett se ei ole Suomessa itsestäänselvyys että ihmiset sanovat päivää tai hei tai jotain. Ett se niin pieni asia voi olla niin. Luoda semmosen inhimillisen ilmapiirin, jotenkin vaikuttaa siihen, miltä tuntuu olla siellä... Se heijastuu niin ilmapiiriin, että se vaikuttaa ehkä just siihen, ett ei häiritse ett vaikk siell on muita ihmisii.

Aulatilasta keskustelupaikkana miellettiin toisaalta hyvin helpoksi paikaksi aloittaa juttelu, toisaalta tiedostettiin kuuluvilla ja näkyvillä oleminen. Kukin vastaaja kuvaili, että aulatilassa he olivat tietoisia toisten läsnäolosta ja kuulemisen mahdollisuudesta. Silloin kun he kävivät keskusteluja, sulkiivat he tilan tuomat haasteet ulkopuolelle ja vuorovaikutus vei tilannetta eteenpäin. Puhumisen tarpeella oli suurempi tarve ja veto kuin se, että aulassa joku voisi kuulla keskustelun. Eräs haastateltava kuvaili, että Kampin kappelin toiminta on kuin ensiapupoliklinikka, siellä tehdään työtä niissä olosuhteissa, mitä on, kun hätä on suuri. Hän jatkoi, että kuntouttavaa toiminta tehdään sitten muissa tiloissa.

Haastateltavat olivat käyneet Kampin kappelissa kaikkina vuodenaikoina. Pääsääntöisesti haastateltavat kertoivat, että turistit eivät ole vaikuttaneet heidän kokemuksiin tai käymiinsä keskusteluihin. He kuvailivat, että ulkomaalaiset turistit tuskin osaavat suomea, joten se antaa osaltaan rauhaa puhua omaista asioista vapaasti. Eräs nosti kuitenkin esille, että ihmispaljous yleisesti vaikeuttaa puhumista omista asioistaan, varsinkin kun hän kertoi äänensä olevan kantava.

... mutta pieni semmonen sillai, ett jos mulle ois sanottu, ett haluatko mennä tänne suljettujen ovien taakse puhumaan, niin kyllä haluan.

Kaikki haastateltavat totesivat, että puhuisivat, jos olisi mahdollista, omista asioista mieluummin suljetussa tilassa, aulatilasta avoimen tilan sijaan. Jokainen keskustelija on kuitenkin arvioinut keskustelupalvelun olevan niin merkittävää ja

tärkeää heille, että ovat sopeutuneet vallitsevaan tilanteeseen Kampin kappelin aulassa.

Haastateltavat pohtivat, että aulatila madaltaa kynnystä lähestyä työntekijöitä ja tuoda esille omia asioita lähes huomaamatta muiden ihmisten kulkiessa aulatilassa kappeliin ja ulos. Eräs haastateltava kuvaili, että toisten kävijöiden läsnäolo voi kuitenkin rohkaista puhumaan:

Se kanssa, se mikä, on tärkeitä... Mä nään kun muut istuu sillee ja juttelee, että mä nään ne. Se tarkoittaa, että mäkin voisin tehdä sen. Että sekin on tosi tärkeä asia, että ei viedä johonkin koppiin, johon ei nää...

Se, että aulatilassa voidaan vaivattomasti ja matalalla kynnyksellä jutella joka-päiväisistä kuulumisista tai vaikeista, merkittävistä asioista, oli kantava teema haastateltaville. Tärkeäksi nähtiin myös se, että sai asioida anonyymisti ja ilman ajanvarausta.

6.3 Kokemus aulatilasta

Että kyllä se kiehtoo mua kanssa se kontrasti, että on kauhee ihmisvilinä ja sitten on se rauha.

Jokainen kävijä mieltää tilan, Kampin kappelin ja aulatilaa, oman kehonsa ja kokemusmaailmansa kautta (Pallasmaa 2012, 43–57). Yhteistä haastateltavista kokemus aulatilasta liittyi kokemukseen kontrastista ulkomaailmaan. He kertoivat vaikuttuneensa asutuessaan Kampin kappelin aulaan sen tuomaan hiljaisuuteen ja rauhaan. Astuessaan sisään he saivat tuntea hetken lepoa ja pysähtymistä. He kuvailivat, että aulassa he voivat nähdä Narikkatorille ja tarkkailla siellä liikkuvia ihmisiä ja tuntea kiireentunnun, mutta itse tunsivat hiljaisuutta ja rauhaa. Erityisesti he, jotka kertoivat käyneensä samalla kertaa sekä keskustelemassa että hiljentymässä kappelin puolella, kertoivat näin. Siirtyminen sisälle ulkoa merkitsi haastatelluille kuulluksi ja nähdyksi tulemisen kokemusta.

Kukin haastateltava nosti esille yksityiskohtia kappelin aulatilasta, johon oli kiinnittänyt huomioita. Vaikka aulatila on yksinkertainen, betoninen tila, haastateltavat kuvailivat ja havainnoivat kappelin aulatilaa pikkutarkasti. Osa kertoikin sen olevan itselleen tyypillistä, että kiinnittää vahvasti huomiota ympäröivään tilaan.

Se on hassua, että mä kiinnitän huomiota ihan jokaiseen yksityiskohtaan, mutt se on siellä semmoista hyvin pelkistettyä kuitenkin, mikä on mun mielestä ihan hyvä. Mutt kyll kaikesta tulee hieman merkityksellisempää, ett sen kaiken huomaa.

Haastateltavat kuvailivat aulatila yleisesti kaikuvana tilana. Heidän mielestään puheääni kantautuu muille kävijöille helposti. Jokainen oli pohtinut jossakin vaiheessa sitä, miten keskustelut kuuluvat muille kävijöille. Mutta tarve puhua omista asioistaan ja kuulluksi tuleminen olivat heille merkittävämpää kuin pelko, että toiset kuulevat keskustelun. Haastateltavat kertoivat myös, että he tietoisesti madaltavat ääntään, jotta muut eivät kuulisi.

Eräs kävijä kuvaili aulatilán olevat ehdottomasti huonoimmasta päästä oleva tila käydä keskusteluja, missä hän oli käynyt. Mutta hän totesi samaan hengenvetoon, että haluaa käydä siellä, koska kokee tulevansa kuulluksi. Hän korosti kuitenkin, että kaipaisi suljettua huonetta, jossa voisi rauhassa jutella. Haastateltavat pohtivat myös sitä, että jos huoneita olisi keskustelulle, miten kävisi spontaanille keskustelulle. Olisivatko huoneet varattuina toisille kun itsellä olisi tarve jutella? Joutuisiko jonottamaan huoneeseen? Eräs haastateltava oli ehdottomasti sitä mieltä, että spontaanisuus ja matalan kynnyksen työn otteet katoaisivat työskentelystä, jos käytössä olisi keskustelulle huoneita ja ajanvarausjärjestelmä.

Useat kuvailivat myös itseään kävijänä herkäksi aistimaan muita sekä omasta keskittymisen vaikeudesta. He kertoivat olevansa yliherkkiä keskustelutilanteissa, jolloin mieli ja katse ovat aktiivisia havainnoimaan tilaa, ja mitä siellä tapahtuu. Kaikki haastateltavat totesivat, että sermit ovat heille suurena apuna vuorovaikutustilanteessa. Silloin tavallaan unohtaa muiden läsnäolon tilassa, kun on sermien suojassa.

mä oon aika huono keskittymään, ett mä voin vähän kuunnella... ett joku soittaa rumpoja siellä ulkona ja sitte... ilmaistointi tai... mutt se kuuluu kans vähän siihen spontaanisuuteen. Musta se on tavallaan aika lohduttavaa kanssa samalla kun mä oon voinut tosi huonosti. Oon pystyn puhumaan keskellä sitä ihmisvilinää mun asioista ja... ett se huono olo ei tarvitse piilottaa mihinkään vaan se voi tapahtua siellä missä moni muukin voi yhtä huonosti kun minä tai sitten ne voi tosi hyvin. Ne on matkalla, mä oon ite matkalla jonnekin, toivon mukaan parempaan suuntaan, ett se... on keskellä sitä elämään, pahaolo ei piiloteta ja viedä mihinkään äänieristettyynhuoneeseen. Ett se ei oo mikä huono asia voida huonosti, se kuuluu elämään.

Kaikki haastateltavat arvioivat, että aulatila voi itsessään tilana estää ihmisiä puhumasta, koska yksityisyys on vähäistä kun muut ihmiset ovat kuuloetäisyyden päässä kapeassa ja pienehkössä aulatilassa. Toisaalta he pohtivat, että sama ominaisuus samalla voi myös madaltaa kynnystä puhua. Voidaan vaan jutella tässä ja nyt sen kummempia järjestelyitä tai ajanvarauksia huomioon ottaen.

Kävijät kokivat aulatilan valoisuuden myönteisenä asiana. Suuret ikkunat Narikatorille saivat kiitosta. Mustat verhot jakoivat mielipiteitä. Ne eivät miellyttäneet silmää tai valo oli heijastunut niihin jotenkin erikoisesti. Eräs piti seinällä olevasta näyttötaulusta, jossa kuva vaihtui. Kukin haastateltava kuvasi itselleen parhaimman paikan aulassa käydä keskustelua. Hyvin pelkistetyssä aulatilassa jokainen haastateltava nosti jonkin asian esille, johon oli kiinnittänyt katseensa. Haastattelujen pohjalta aulatilan kokeminen oli kuitenkin toissijainen keskustelupalveluun nähden. Tärkeäksi nähtiin vuorovaikutus työntekijän kanssa.

6.4 Keskustelua vaikeuttavat tekijät aulassa

Haastattelujen pohjalta keskustelua vaikeuttavaksi tekijöiksi nousi kaksi selkeää teemaa: aula keskustelupaikkana sekä henkilökohtaiset mieltymykset ja kokemukset keskustelusta yleensä. Aulatila miellettiin haastavaksi paikaksi puhua, koska tietoisuus toisista ihmisistä ja kuuluvuudesta oli läsnä haastateltavien mielessä. Valitulla istuinryhmällä oli keskustelun aikana merkitystä. Haastateltavat kuvailivat, että olivat tietoisia muista ihmisistä, jotka kulkivat käytävällä esi-

merkiksi wc-tiloihin tai varastokaapeille. He olivat tietoisia toisista työntekijöistä, jotka mahdollisesti seisoivat kulman takana. Haastateltavat kertoivat, että tiedostivat käytävällä tapahtuvaa elämää, mutta olivat yrittäneet sulkea asian ajatustensa ulkopuolelle. Eräs kertoi, että työntekijä oli joutunut ohjaamaan toisen asiakkaan ulos keskustelun kesken, jolloin hänelle oli tullut sellainen olo, että pitääkö hänenkin vahtia, mitä aulassa tapahtuu.

... He on vähän semmoisia hiljaisia hahmoja, joita herää huomamaan, että täällä on muitakin ja hekin voivat kuulla.

Toisena teemana keskustelua vaikeuttavana ja häiritsevänä tekijänä nousivat haasteltavien henkilökohtaiset ominaisuudet ja kokemukset. Haastateltavat kertoivat omista haasteistaan puhua henkilökohtaista asioistaan jollekin yleensä. Yhden kävijän mukaan, häntä ei yleensä ymmärretä. Toinen kuvaili, että oma häpeä estää puhumista. Kolmannelle teennäisyys ja kumppanin tuntemattomuus olivat esteensä vuorovaikutukselle. Monet kuvailivat, että heidän oli vaikea keskittyä, jos ympärillä on paljon virikkeitä tai levottomuutta. Useat kuvailivat, että he olivat herkkiä vaistomaan aitouden ja kiinnostuksen, toimivan intuitiion varassa ensivaikutelman pohjalta. Yksi haastateltava nosti esille ajan käytön. Hän koki, että puhumalla paljon, hän käyttää työntekijän aikaa liikaa ja ylittää sovittun ajan. Hän toivoikin, että käytössä olisi kello, joka ilmoittaa, milloin pitää lopetella.

6.5 Keskustelua helpottavat tekijät aulassa

No se on tuttu, tuttu turvallinen ihminen siinä... yleensä mä alan heti pulputtamaan siinä kun pääsen istumaan ja sopiva kumppani...

Kysyttäessä, mitkä asiat helpottavat keskustelua Kampin kappelin aulatilassa, vastauksissa nousi esiin työntekijöiden vastaanotto ja ammattitaidon kokemus, joka välttyi kävijälle. Keskustelun aloitusta helpottivat vähäeleiset eleet kuten katse ja yksinkertainen tervehtiminen. Tuttuus ja rituaalinomainen keskustelun aloitus loi tunnetta, että on tervetullut ja hyväksytty. Haastateltavat kertoivat, että keskustelun aloitus, kulku ja lopetus tuntuivat kulkevat tietyn kaavan mu-

kaan, joka tuntui hyvältä ja lisäsi avoimuutta ottaa puheeksi itselleen vaikeita asioita. Kukaan haastateltavista ei suoraan sanonut tilan helpottavan sinänsä keskustelua tai aloitusta, mutta se toiminta, mitä työntekijät totuttavat aulassa päivystäessään, oli merkittävää: vastaanotto, tervehtiminen, käytettävässä oleminen, katse, olemus, tuttuus, rivissä seisominen sekä tietoisuus puhuminen mahdollisuudesta. Yksi kävijöistä kuvaili näin:

... no se menee vähän niinku rituaali: mä meen sinne, sitt mä odotan jonkun minuutin, ett se henkilö tulee tai hän käy jossain... Jos mä oon sopinut aikasemmin, jos ei niin sitt se tapahtuu niin vaan, että ne laittaa mulle ne sermit. Sitt ne saattaa kysyä, että haluatko sä istua tossa tai tossa tai tossa... ehkä se että on ne kaks tuolii siinä ja sitten, ne nenäliinat, sitt se alkaa kun istutaan alas.

Helpottavaksi tekijäksi nousi tieto siitä, että keskustelupalvelua oli ylipäättänsä tarjolla Kampin kappelissa ja ilman ajanvarausta. Muutamat kuvailivat myös helpottavana tekijänä anonyymina olemisen mahdollisuutta. Heille oli merkittävää, että paikalla ei ollut muita ihmisiä, jotka tuntisivat heitä tai he olisivat päivittäin heidän kanssaan tekemisissä. Toisten työntekijöiden läsnäoloa kuvailtiin myötätunnon ja hyväksynnän kokemuksena, joka loi yleisen ilmapiirin aulassa hyväksi ja turvalliseksi, joka helpotti myös keskustelua. Haastateltava kuvaili vuorovaikutussuhdetta, että työntekijä oli kanssakulkija vähän kuin ystävä, jonka kanssa oli helppo jakaa asioitaan ja saada neuvoja tarvittaessa. Hänen kanssaan oli voinut puhua avoimemmin kuin kenenkään muun kanssa aikasemmin kuten esimerkiksi erikoissairaanhoidossa.

Yksi kävijä toi esille, että kappelille sai tulla juuri sellaisenaan kuin oli. Oma huono oloaan ei tarvinnut peitellä tai häpeillä kuten yhteiskunnassa hänen kokemuksestaan yleensä täytyi. Tärkeäksi koettiin myös se, että kappelilla oli myös mahdollisuus olla hiljaa itsekseen eikä aina tarvinnut jutella niin syviä asioita.

6.7 Sermit

Sermejä pidettiin tärkeinä apuvälineinä keskustelujen sujumisessa. Jokainen kuvasi, että sermit helpottavat keskustelua aulatilassa. Sermejä kuvailtiin suojaavaksi elementiksi ja samalla ne auttoivat keskittymään tilanteeseen, kun näköärsyksiä ei tullut muualta. Haastateltavat pohtivat kuitenkin sermien suojaa ja kuuluvuutta kukin kohdallaan.

Sermit helpottaa. Jos niitä sermejä ei olisi, niin en pystyisi. Joo se on kyllä hyvin tärkeää. Enkä mä tiedä kuinka paljon se demppaa. Siis välillä mä oon miettinyt, että kuinka paljon täältä kuuluu, mutta sitten tää työntekijä on sanonut, että ei se kuulu sillai.

Sermien tummaa väriä pidettiin hyvänä. Haastateltavat pohtivat sermien korkeutta. Toivottiin, että jos ne olisivat hiukan korkeammat ja jos niissä olisi jonkinlainen katto, joka osaltaan vaimentaisi ääntä.

Kävijöillä oli myönteinen suhde sermeihin. Osa kertoi, että sermien laitto oli tavallaan rituaali, joka valmisti häntä ja työntekijää keskusteluun. Toinen kertoi kokemuksestaan, jolloin käytössä oli vain yksi sermi, jolloin hänen olonsa turvalisesta keskustelutilasta oli murtunut sillä kerralla. Hän kertoi, että oli jutellut siitä työntekijän kanssa ja seuraavalla kerralla sermejä oli käytössä useampi.

7 TUTKIMUKSEN LUOTETTAVUUS JA EETTISYYS

Tieteellisessä tutkimuksessa pyritään toimimaan mahdollisimman luotettavasti ja eettisesti. Opinnäytetyöprosessin edetessä on pohdittava, miten luoda luotettava ja eettisesti kestävä opinnäytetyö. Hyvällä tieteellisessä käytännöllä tarkoitetaan, että toimitaan yhteisesti sovittujen pelisääntöjen mukaan. Tätä opinnäytetyötä ohjaa Diakonia-ammattikorkeakoulun ohjeistamat säännöt opinnäytetyön tekemisestä, jonka perusperiaatteina ovat: rehellisyys, huolellisuus ja tarkkuus (Gothini 2017).

Tiedonhankintamenetelmät tulee olla eettisesti kestäviä. Opinnäytetyöntekijän tulee pyrkiä huomioimaan, että käytettävä kirjallisuus on ajantasaista ja monipuolista. Hyvään käytäntöön kuuluu myös tutkimusmenetelmän ymmärtäminen ja sen käytäntöön soveltaminen, joka vaatii opiskelijalta aikaa ja selkeää suunnittelua ja laadukasta raportointia. (Vilka 2015, 41–46.) Tämän työn haasteena oli löytää ajantasaista kirjallisuutta ja tietoa tilan merkityksestä ja vaikutuksesta suhteessa vuorovaikutukseen, joka on aiheena sosionomi-diakonille toisen alan kirjallisuutta. Tämä oli kuitenkin itselleni mielenkiintoinen poikkitieteellinen matka.

Opinnäytetyössä tulee eettisyys huomioida monella tavalla. Tämä näkyy muun muassa haastateltavien henkilöiden valinnassa. Kuten on todettu aikaisemmin, teemahaastateltavat henkilöt valikoituivat työntekijöiden kautta. Tämä tapa hankkia haastateltavat voi heikentää tutkimuksen luotettavuutta, koska työntekijät ovat voineet arvioida tuntemansa henkilöt ja heidän mahdollisen mielipiteensä ja asenteensa Kampin kappelia kohtaan. He ovat tehneet jonkinlaista arviointia, kuka voisi olla hyvä haastateltava omien kokemustensa pohjalta. Toisaalta haastateltavat muodostuivat kolmen eri työntekijän kautta, joten tämä toi osaltaan monipuolisuutta ja lisäsi luotettavuutta. Pohdin tutkimuksen edetessä, että jäikö miesten kokemukset ja näkökulma puuttumaan tutkimuksesta. Sillä miehiä käy melko lailla saman verran Kampin kappelissa kuin naisia. Miesten näkökulman puuttuminen on opinnäytetyön luotettavuuden kannalta heikentävä tekijänä. Voidaan pohtia, että voiko tuloksia yleistää, koska mieshaastateltavat puuttui-

vat. Toisaalta, koska kohteena oli kokemusten tutkiminen, päädyin siihen lopputulokseen, että sukupuoli ei ole tässä työssä suurta merkitystä vaan henkilöllä ja hänen kokemuksellaan.

Haastattelujen tarkoituksena oli saada esille eri ihmisten kokemuksia Kampin kappelin keskusteluista ja tilan vaikutuksesta niihin. Tämän työn haasteltavat käyttivät säännöllisesti tai kausittain keskustelupalvelua, joten voidaan arvioida, että heidän kokemuksensa oli jossakin määrin lähtökohtaisesti myönteinen suhteessa Kampin kappeliin ja keskustelupalveluun. Tämä asia voi vaikuttaa tuloksiin eri tavalla kuin, että kävijät olisivat olleet haastattelijan satunnaisesti koottuja haastateltavia. Pidän kuitenkin haastateltavien ajatuksiaan ja kokemuksiaan keskustelupalvelusta ja tilasta arvokkaina ja tärkeinä. Tässä opinnäytetyössä haettiin kokemusten kuvauksia ja haastateltavat toivat neljä kokemusta tarkasteltavaksi.

Haastattelutilanteessa haastattelijan tulee olla herkkä ja kuunteleva. Hänen tulee olla tietoinen omasta taustastaan ja millaisia vaikutuksia sillä on tutkimustilanteeseen. Haastattelijan tulee antaa tilaa haastateltavalle ja haastattelun tulee olla vapaaehtoista luotettavuuden saavuttamiseksi. Haastatteluissa on merkittävää, että haastateltavien henkilöllisyys pysyy salassa ja heitä kuullaan nimettöminä. Tämä mahdollistaa myös luotettavan tiedon saamisen heiltä. (Mäkinen 2006, 108, 111–113.) Näihin tavoitteisiin pyrin koko haastatteluprosessin aikana ensimmäisestä yhteydenotosta lähtien. Haastattelupaikka oli valittu niin, että sinne pystyi saapumaan anonyymisti ja ilman huomiota. Aikaa oli varattu kullekin henkilölle runsaasti. Pyrin kohtaamaan jokaisen haastateltavan avoimesti ja kunnioittavasti kertoen prosessin kulusta, haastattelumateriaalin käytöstä sekä nimettömyydestä. Kerroin myös jokaiselle haastateltavalle, mistä opinnäytetyö jatkossa löytäisi.

Hyvän tutkimusetiikan mukaan haastateltavan tulee saada tietää haastattelun tarkoituksesta. Haastateltavalta on pyydettävä lupa nauhoituksesta ja kerrottava, miten kerättyä aineistoa käsitellään ja säilytetään. Haastateltavalla on lupa keskeyttää haastattelu tai olla vastaamatta kysymyksiin niin halutessaan. Tee-mahaastatteluna aikana haastattelijan taitoja on ymmärtää, mitä ei ole sanotettu

ja tehdä tarkentavia lisäkysymyksiä. Tutkijan on hyvä tiedostaa erilaiset valta-asetat ja pyrkiä poistamaan niitä mahdollisuuksien mukaan. Haastattelutilanteen tulisi olla sellainen, että haastateltava kokisi tilanteen rennoksi, mukavaksi ja pystyisi luottamaan tutkijaan. (Mäkinen 2006, 108, 111–113.) Sovin haastattelut eri kirjastoihin niiden yleisyyden ja neutraalisuuden vuoksi. Olin käynyt katselemassa ja kokemassa aulatilaa ja kappelia ennen haastatteluja, jotta voisin ymmärtää ja olla rentona haastatteluja tehdessä. Olin pohtinut ja sisäistänyt teema-alueet, jotta haastatteluissa pystyin keskittymään haastateltavaan kokonaisvaltaisesti.

Mäkisen mukaan (2006, 92–94) kysymysten asettelulla on merkitystä tutkimuksen luotettavuudelle. Haastattelurunkoa laatiessa on merkittävää pohtia, ovatko kysymykset johdattelevia tai asenteellisia, joilla pyritään saamaan tietynlainen tulos. Kävin kysymysrunkoa läpi yhdessä Kampin kappelin seurakunnan työntekijöiden kanssa alkukartoituksen yhteydessä sekä ohjaavan opettajan kanssa. Tällä tavalla on pyritty löytämään ne teemat ja näkökulmat, joilla saataisiin mahdollisimman avoimet kysymykset, joilla tietoa kartoitetaan. Haastattelujen jälkeen pohdin, että toinen haastattelukierros samojen henkilöiden kanssa olisi vielä voinut syventää ja laajentaa tuloksia.

8 POHDINTAA JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Kampin kappelin aulatilassa tapahtuu päivittäin satoja kohtaamisia. Toiset kohtaamiset ovat lyhyitä katseen tai tervehtimisen mittaisia, toiset ovat taas kerta-luotoisia keskusteluja, jotka palvelevat kävijää sillä kertaa riittävästi. Osa, 38 % kävijöistä, jää käyttämään keskustelupalvelua melko säännöllisesti. (Toiminta-kertomus 2016.) Se, miten aulatilaa vaikuttaa kävijään, liittyy henkilön kokemukseen ulkotilan suhteesta aulaan ja hiljaisuuden kappeliin sekä kävijän omaan sisäiseen maailmaansa. Tullessa sisään aulatilaa, vaikuttaa kävijän oma kokemusmaailma siihen, miten hän mahdollisesti kokee ja millaisia merkityksiä hän antaa tilalle, joka on kirkkotila. (Von Bonsdorff 1999, 16–18.) Haasteltavat kuvasivat käyntejään kappelilla juuri levähtämisen paikkana, keskellä kiireistä arkeaan. He kuvailivat näkemäänsä ja kokemaansa Narikkatorin kiirettä ja samalla kokivat lepoa ja rauhaa istuessaan keskustelemassa aulaan tai hiljaisuuden kappelissa. Kontrastit ulkotilan ja sisätilan vaihdoksilla sekä työntekijöiden olemus ja käytös luovat tunnelman ja vaikutuksen, joka vaikuttaa kokonais-kokemukseen Kampin kappelista ja sen toiminnasta. Jokainen kävijä kantaa omaa oloaan ja elämäänsä astuessaan sisään kappelin aulaan. Aulatilassa voi olla hyvin monenlaisia ihmisiä samaan aikaan, joku voi olla kovaääninen ja se-kava päihteiden vaikutuksen alaisena, toinen voi olla masentunut, itkuinen tai liikuttunut, kolmas voi olla suuri turistijoukko innokkaana lomamatkallaan. Aulati-lan tunnelmaan vaikuttaa ihmisjoukko, joka on siellä. Tilan haasteena on mahdol-listaa kaikkien oleminen siellä turvallisesti ja kunnioittavasti.

Kampin kappelin aulatilan tilakokemus muovautuu kävijälle ensikäynnistä lähti-en. Kokemukseen tilasta ja siinä tapahtuvasta keskustelupalvelusta vaikuttaa moni asia. Tilaan tutustutaan asteittain kun katsellen ensin ulkoapäin Kappelia. Sisään astuessa huomiodaan toisia asioita tilasta sekä siellä olevista muista ihmisistä. Kävijä tuntee ja rekisteröi lähes tiedostamatta aistiensa kautta tilan ja tilanteen. (Forss 2007, 104, 115–116.) Kaikki haastateltavat kuvailivat olevansa herkkiä havainnoimaan ilmapiiriä ja ympäristöään. Joku kuvaili havaintojaan Kampin kappelista jo rakennusprosessin aikana, toinen oli seurannut sitä leh-

distön kautta. Kappelin ulkomuoto kiinnosti jokaista kävijää ja houkutteli astumana sisään. Muutamalla oli myös ensikäynnillä tieto siitä, että paikalla olisi tarjolla keskustelupalveluja, jonka takia he hakeutuivat kappelille. Von Bonsdorff (1999, 16–18) kuvailee arkkitehtuurikirjallisuudessa, että ihmisen aistit virittäytyvät hetkessä havainnoimaan lämmön ja kylmyyden, valon ja varjon, tuoksut ja hajut, äänet ja hiljaisuuden, katseen ja vastaanoton tai sen puutteen. Siihen miten aulatila koetaan, vaikuttaa myös se, että vieraileeko henkilö hiljaisuuden kappelissa, millaisesta henkilökohtaisesta tilanteesta hän saapuu sisään aulaan tai miten hän kokee kohtaamisen aulassa olevaan työntekijään ja muut ihmiset. Tämä kaikki havainnointi toteutuu intuitiivisesti ja nopeasti. Tunnelman aistiminen voi muuttua myös silmän räpäytyksessä äänen, valon tai tilassa tapahtuvan tapahtuman seurauksena. Toisen kävijän yllättävä käyttäytyminen voi pelästyttää tai lohdullinen olemus tai katse voi rohkaista viipymään tai puhumaan. Uskallan, koska joku muukin uskaltaa. Näiden asioiden tiedostamisella on merkitystä siitä, millaiseksi keskustelupalvelu kunkin asiakkaan kohdalla muodostuu; syntyykö luottamus, jonka pohjalta avoin keskustelu voi toteutua Kampin kappelin aulatilassa. Tilassa, jonka haasteensa on avonaisuus, kapeus, kuuluvuus ja näkyvillä oleminen.

8.1 Kun on tarve puhua, ei tilalla ole väliä

Tämän haastattelututkimuksen pohjalta haastateltavat ovat mieltäneet aulatilan haastavaksi keskustelupaikaksi sen avoimuuden ja suojaattomuuden vuoksi. Aulatilan olemus voi olla esteenä tai hidasteensa puhua henkilökohtaisista asioista, mutta toisaalta se myös voi olla madaltamassa kynnystä keskusteluun. Kun työntekijät tiedostavat ja ymmärtävät tilan tuoman haasteellisuuden tai mahdollisuuden, he voivat huomioida tämän kohtaamisissa. Tietoisuus siitä, että tila itsessään voi myös olla kantava tai estävä tekijä, on huomionarvoista. Se kuuluu yhtenä osana kokonaisvaltaista kohtaamista aulassa. Haastateltavat pohtivat toisaalta sitä, että tilan takia jokin asia voi jäädä puhumatta. Pallasmaan (2008, 318) mukaan kirkkotilan tehtävänä on synnyttää ihmisessä pyhän kokemusta ja kutsua pohtimaan olemassaolon merkitystä. Vierailu Kampin hiljaisuuden kappelissa ja kaikilla aisteilla havainnoiminen siellä, voi luoda edellytyksiä ja tarvet-

ta puhua jonkun kanssa, jolloin tila tukee keskustelun tarvetta. Sitä on lähes mahdotonta arvioida tämän opinnäytetyön pohjalta, kuinka paljon tilan kokeminen edistää tai estää puhumasta omista asioistaan aulatilassa. Tämän tutkimuksen edustajat, jotka olivat säännöllisiä kävijöitä, olivat kaikki pitäneet merkittävämpänä puhua omista asioistaan kuin jättää puhumatta. Heidän henkilökohmainen tilanteensa vaihtelivat, mutta kokemus aulasta keskustelupaikkana jokseenkin samansuuntainen, haasteellinen. Kullakin oli kuitenkin vahva kokemus siitä, että työntekijöiden ammatillisuus heijasti välittämistä, joka rohkaisi puhumaan.

Kampin kappeliin tulija on tietoinen siitä, että se on kirkollinen tila ja se edustaa kristinuskon jotakin puolta. Tietoisuus siitä, että työntekijät työskentelevät kristillisen viitekehyksen pohjalta, koettiin hyväksi ja erilaiseksi suhteessa esimerkiksi terveydenhuoltoon. Sen arvioitiin lisäävän ymmärrystä elämäntilanteeseen ja antavan luvan ajatella myös hengellisen viitekehyksen kautta elämää. Vaikeassa elämäntilanteessa usein uskonkysymykset ja olemassaolon kysymykset nousevat esille ja pohdintaan Hakalan mukaan (2002, 250–255). Kampin kappelin keskustelupalvelussa on tilaa näille pohdinnoille. Kappelitila, hiljentymisen ja rukouksen paikka, on osaltaan täydentämässä keskustelupalvelua, jota kävijän on mahdollista käyttää.

Tehtyjen haastattelujen mukaan tärkeämpää kuin rajattu vastaanottohuone, on kuitenkin itse keskustelu ja sen tuomat hyvät kokemukset, jonka kautta koettiin voimaantumista omassa elämässään. Kappelin aulatila on muodostunut paikaksi, jolle on annettu sosiaalinen merkitys ja tarkoitus. Tilalle on annettu inhimillisen toiminnan merkitys; keskustelu ja kohtaaminen, joka on tavallaan aineetonta, mutta liittyy erottomasti paikkaan. (Forss 2007, 96.) Se on paikka, jonne saa tulla sellaisenaan kuin juuri on peittelemättä heikkoutta tai yhtälailla iloa ja onneaan. Kampin kappeli on nuori kirkkorakennus. Siihen liittyviä muistikuvia tai asenteita ei ole vielä pitkältä ajalta ihmismuistissa kuten vanhoilla kirkkoilla, joilla voi olla tilojensa sisällä vuosisatojen rukousperinne ja muistot. Kampin hiljaisuuden kappelilla on mahdollisuus luoda oman näköistä toimintakulttuuria ja antaa toiminnalle haluamansa merkityksen. Tämän opinnäytetyön valossa siinä tilassa toteutuva keskusteluapu on merkittävää sen käyttäjille.

Kampin kappelin aulatilalla on matalan kynnyksen toiminnan mahdollistaja ja edesauttaja (Toimintakertomus 2016). Elämän rikkonaisuus ja haavoittuvuus saa olla näkyvillä ja hyväksyttynä siellä. Tila antaa mahdollisuuden poiketa pikaisesti tai viipyä pidempään. Keskustelupalvelua on tarjolla joka päivä kappelin aukioloaikoina maksuttomana. Haastattelujen pohjalta haastateltavat olivat kokeneet tulleen kuulluiksi, nähdyiksi ja hyväksytyiksi juuri niillä oloilla ja resursseilla, joita heillä oli ollut. Kampin kappelin toimintaperiaatteet; avoin, ystävällinen ja hyväksyvä kohtaaminen näyttivät toteutuneen haasteltavien kohdalla aulatilassa.

8.2 Ammatillinen kasvu

Minua kiinnosti tässä opinnäytetyössä tutkia tilan merkitystä ja vaikutusta kohtaamiseen. Mielenkiintoni paikan ja tilan suhteesta ja niiden vaikutuksesta hyvinvointiin ja auttamiseen ovat vain kasvaneet tämän opinnäytetyön aikana. Miten voisi löytyä sellaisia tiloja ja paikkoja, jotka itsessään tukevat yksilön hyvinvoinnin voimaantumista ja elämänhallinnan lisäämistä kirkollisessa toiminnassa ja sosiaalityössä? Tämän oppimisprosessin myötä olen saanut vahvistusta siihen, että tila ja paikka voivat olla avaavana tai sulkevana tekijänä kohtaamisessa, mutta yhtä lailla merkittävänä tekijänä on arvostava kohtaaminen. Tila itsessään voi olla vahvistamassa tai poistamassa valtaeroja. Näen tilan ja paikan merkityksen tärkeäksi työssäni kirkon työntekijänä. Kirkkorakennus itsessään herättää monia tunteita, kokemuksia, ennakkoluuloja, muistoja tai vaikka lohtua kävijässä. Tämän asian ymmärtäminen voi avata tasa-arvoisen ja kunnioittavan tavan tehdä asiakaslähtöisesti työtä. Olipa kohtaavan ihmisen suhde kirkkotilaan ja sitä kautta myös kirkkoon, millainen tahansa.

8.4 Ehdotuksia kehittämiskohteiksi ja jatkotutkimuksen aiheiksi

Tämän opinnäytetyön käyttäjäkokemusten pohjalta Kampin kappelin työskentelymalli on merkittävä. Yksi sen voimavara on seurakunnan ja sosiaalitoimen työntekijöiden toimiva moniammatillinen yhteistyö. Toisena vahvuutena oli sen saatavuus päivittäin. Kolmantena sen keskeinen sijainti hyvien liikenneyhteyksien äärellä. Matalan kynnyksen keskustelupalvelutyölle voisi olla suurempikin tarve yhteiskunnassamme erilaisten kohderyhmien parissa. Asiakkaat kokivat tulleen autetuksi ja kohdatuiksi melko kevyellä rakenteella aulatilassa, jota ei varsinaisesti ole suunniteltu käytettäväksi keskustelupalveluun. Tämänkaltaista tilattomassa tilassa toteutettavaa moniammatillista keskustelupalvelua voisi laajentaa toimimaan myös muissa kirkoissa ja kunnissa. Kirkkorakennusten käyttöä ja toimintaa voitaisiin arkipäiväistää ja arvioida monipuolisemmin kuin ehkä nykyisin tehdään.

Jatkotutkimuksen kohteena ehdotan arviointia siitä, millaista tämän kaltainen matalan kynnyksen moniammatillinen yhteistyö asiakkaan ja järjestelmän kannalta on kustannuksiltaan. Millaisia mahdollisuuksia olisi laajentaa tätä toimintaa kattamaan eri toimijoiden tai kaupunkien ja kuntien kanssa? Mielenkiintoista olisi jatkaa tutkimusta, miten kirkollinen tai maallinen tila eroaa kävijän kokemukseen keskustelupalvelun kaltaisesta toiminnasta. Jatkotutkimuksen kohteena voisi olla myös tutkimus, jossa tutkitaan, millaisia vaikutuksia Kampin kappelin keskusteluavulla on ollut sitä käyttäneillä henkilöillä pitkällä aikavälillä.

LÄHTEET

- Ahoinpelto, S. (2013). *Kamppi Chapel of Silence in Finnish Media*.
Opinnäytetyö. Haaga-Helia ammattikorkeakoulu. Saatavilla
26.11.2017
[https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/61813/Ahoinpelto_S
oili.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/61813/Ahoinpelto_Soili.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Aromaa, J. (2011). *Harvakseltaan rakentava kirkko panostaa
nykyarkkitehtuuriin*. Ylen nettisivusto. Saatavilla 1.11.2017
<https://yle.fi/uutiset/3-5403863>
- Arnkil, T.E. & Seikkula, J. (2014). *“Nehän kuunteli meitä”. Dialogeja monissa
suhteissa*. Tampere: Terveysten ja hyvinvoinnin laitos.
- Eskola, J. & Suoranta, J. (2008). *Johdatus laadulliseen tutkimukseen*.
Jyväskylä: Vastapaino.
- Forss, A-M. (2007). *Paikan estetiikka: Eletyn ja koetun ympäristön
fenomenologiaa*. Vantaa: Palmenia.
- Gothoni, R. (2017). *Osallistavan ja tutkivan kehittämisen opas: Eettiset
periaatteet tutkivassa ja kehittävässä työssä*. Diakonia-
ammattikorkeakoulu. Saatavilla 25.4.2017
<http://libguides.diak.fi/c.php?g=389856&p=2793510>
- Hakala, P. (2002) Ihmisen kokonaisvaltainen auttaminen. Teoksessa R.
Helosvori, E. Koskenvesa, P. Niemelä & J. Veikkola. *Diakonian
käsikirja*. Jyväskylä: Kirjapaja, 233–268.
- Helaakoski, N. (2017). Pastori Nanna Helaankosken haastattelu Kampin kappe-
lissa Helsingissä 3.5.2017.
- Helsingin seurakunnat. *Kampin kappeli*. Saatavilla 4.4.2017
[http://www.helsinginseurakunnat.fi/yhteintoiminta/yhteinenseurak
untatyo/kampinkappeli_1.html](http://www.helsinginseurakunnat.fi/yhteintoiminta/yhteinenseurak
untatyo/kampinkappeli_1.html)
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. (2008). *Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teo-
ria ja käytäntö*. Helsinki: Gaudeamus.
- Hämäläinen, B. (2015). *Elämänhallintaa tukemassa- työntekijöiden ja vapaaeh-
toisten näkemykset asiakkaan elämänhallinnan tukemisesta Kam-
pin kappelissa*. Pro-Gradu tutkielma. Helsinki. Helsingin Yliopisto.
Saatavilla 2.5.2017

<https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/154712/HamalainenBirgittaProGradu.pdf?sequence=2>

Högnabba, S. (2012). *Sosiaalityötä Kampin kappelissa. Kuvaus toiminnan alkuvaiheesta*. Helsinki. Helsingin sosiaalivirasto. Saatavilla 2.5.2017 http://www.hel.fi/static/public/hela/Sosiaali-ja_terveyslautakunta/Suomi/Paatos/2013/Sote_2013-02-12_Sotelk_2_Pk/84E1BFAC-49CF-42B7-829C-D3402A87EAE7/Liite.pdf.

Immonen, A. (2017). Diakoni Anne Immosen haastattelu Kampin kappelissa Helsingissä 24.4.2017.

Immonen, A. (2017). Diakoni, Kampin kappeli. Helsinki. Sähköpostiviesti 23.10. Vastaanottoja Riikka Karinto. Tuloste tekijän hallussa.

Immonen, A. (2017). KUVA 1.

Immonen, A (2017). KUVA 2.

Immonen, A (2017). KUVA 3.

Kampin kappelin toimintakertomus 2016. Julkaisematon.

Kiviniemi, K. (2007). Laadullinen tutkimus prosessina. Teoksessa J. Aaltola & R. Valli (toim.) *Ikkunoita tutkimusmetodeihin II*. Juva: PS-kustannus, 70–85.

Koskinen, K. (2017). Kampin kappelin toiminnanjohtaja, Kampin kappeli, Helsinki. Sähköpostiviesti 17.10. Vastaanottoja Riikka Karinto. Tuloste tekijän hallussa.

Kosunen, T. (2017). Lähityöntekijä Tuula Kosunen haastattelu Kampin kappelissa Helsingissä 5.5.2017.

L 1993/1054. Kirkkolaki. Saatavilla

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1993/19931054?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=kirkkolaki>

L 2000/812. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. Saatavilla

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>

L 2007/417. Lastensuojelulaki. Saatavilla

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=lastensuojelulaki>

Luontama, S-S. (2016). *Kampin kappelin kävijöiden kokemuksia kohdatuksi tulemisesta*. Opinnäytetyö. Helsinki. Diakonia-ammattikorkeakoulu.

Saatavilla 2.5.2017

http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/104418/Luontama_Suvi-Sisko.pdf?sequence=1

- Mattila, K.-P. (2008). *Arvostava kohtaaminen. Arjessa, auttamistyössä ja työyhteisössä*. Juva: PS-kustannus.
- Mäkinen, O. (2006). *Tutkimusetiikan ABC*. Vaajakoski: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Pallasmaa, J. (2012). *The eyes of the skin. Architecture and the senses*. Cornwall: Wiley.
- Pallasmaa, J. (2008). Uskon tilat ja kuvat – suomalainen kirkko kokemuksena. Teoksessa A. Kuorikoski (toim.) *Uskon tilat ja kuvat: Moderni suomalainen kirkkoarkkitehtuuri ja -taide*. Helsinki : Suomalainen teologinen kirjallisuusseura, 303–318.
- Raatikainen, E. (2015). *Lujita luottamusta. Asiakassuhteen rakentaminen sosiaali- ja terveysalalla*. Juva: PS-kustannus.
- Saarikangas, K. (1999). Kohtaamisia kahviloissa. Teoksessa M. Sarantola-Weiss (toim.) *Yhteiset olohuoneet. Näkökulmia suomalaiseen arkkitehtuuriin 1949-1999*. Keuruu: Otava, 86–83.
- Sarje, K. (2012). *Kappeli veistoksena, veistos kappelina*. Helsingin sanomat. Saatavilla 15.10.2017 <https://www.hs.fi/kulttuuri/art-2000002542750.html>
- Seppänen-Järvelä, R. (2004). *Prosessiarviointi kehittämisprojektissa Opas käytäntöihin*. STAKES Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus. Saatavilla http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/75862/Arviointiraporttej_a4_04.pdf?sequence=1
- Sohlberg, J. (2016). *Kirkon tutkija Jussi Sohlberg: Suomi maallistuu, moninaistuu uskonnollisesti, mutta myös luterilaisuus säilyy*. Ylen verkkosivusto. Saatavilla 1.11.2017 <https://yle.fi/aihe/artikkeli/2016/03/02/kirkon-tutkija-jussi-sohlberg-suomi-maallistuu-moninaistuu-uskonnollisesti>
- Tiittula, L. & Ruusuvuori, J. (2005) Johdanto. Teoksessa L. Tiittula & J. Ruusuvuori (toim.) *Haastattelu. Tutkimus tilanteet ja vuorovaikutus*. Jyväskylä: Osuuskunta Vastapaino, 9–21.

- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. (2011). *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Jyväskylä: Tammi.
- Uimonen, T. (2015). *Värikäs hiljaisuus Kirkkotehtiit Kampin kappeliin*. Maisterivaiheen opinnäytetyö. Helsinki. Aalto-yliopisto. Saatavilla 2.5.2017 <https://aaltodoc.aalto.fi/handle/123456789/18100#files-section>
- Vilkkä, H. (2015). *Tutki ja kehitä*. Juva: PS-kustannus.
- Willadsen, R. (2014). *Sosiaalityö ihmisten ilmoille Kampin kappelin asiakastyö työntekijöiden kuvailemana*. Opinnäytetyö. Helsinki. Diakonia-ammattikorkeakoulu. Saatavilla 2.5.2017 http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/74634/willadsen_robert_HELSINKI.pdf?sequence=1
- Von Bonsdorff, P. (1999). Tilan tuntu ja talous estetiikka julkisissa tiloissa. Teoksessa M. Sarantola-Weiss (toim.) *Yhteiset olohuoneet. Näkökulmia suomalaiseen arkkitehtuuriin 1949–1999*. Keuruu: Otava, 12–23.

LIITE 1. Teemahaastattelurunko

Miten tulit löytäneesi Kampin kappelin ja keskustelumahdollisuuden siellä?

Mitkä asiat vaikuttavat siihen, että voit puhua yleensä asioistasi toiselle ihmiselle?

Miten valitset keskustelukumppanisi?

Mikä merkitys sinulle on sillä onko hän seurakunnan tai sosiaalitoimen edustaja.

Miten arvioit tilan vaikuttavan siihen, mitä puhut?

Miten arvioit Kampin kappelin aulatilaa keskustelupaikkana?

Jos vertaat keskustelua Kampin kappelissa ja esim. jossakin toimistossa, millaisia eroja mielestäsi on?

Mitkä asiat Kampin kappelin aulassa helpottavat kohdallasi keskustelun aloittamista?

Mitkä asiat Kampin kappelin aulassa vaikeuttavat keskustelun aloittamista tai häiritsevät keskustelun aikana?

Oletko kiinnittänyt huomiota ympäristöön, jossa keskustelut käydään esim. ääniin, väreihin, keskusteluryhmiin tms.?

Mikä estää sinua puhumasta (avoimesti)? Millä tavoin tila, missä keskustelu käydään vaikuttaa siihen?

Miten muut aulassa olevat muut ihmiset vaikuttaneet käymiisi keskusteluihin?

Oletko käynyt keskusteluja sermin takana? Millainen kokemus se on ollut?

Mitkä asiat vaikuttavat siihen, että käytät tätä palvelua?

Miten aulatilasta saataisiin toiveittesi mukainen keskustelutila?

Miten haluaisit toimintaa kehittää?

Taustatietoa: Mies nainen muu sukupuoli

Ikä alle 20 , 20-30, 30-40, 40-50, 50-60, yli 60

Miten paljon olet käynyt Kampin kappelissa keskusteltuja?

Millaisista asioista olet täällä keskustellut?

Kampin kappelin teemat: psykososiaalinen, sielunhoidollinen, neuvonta ja ohjaus, rukous, rippi, yksityinen ehtoollinen, asiakasneuvottelu, ryhmän pitäminen

Käytätkö myös hiljentymismahdollisuutta kappelin puolella? Arvioi miten paljon.

Arvioi miten paljon käytät muita seurakunnan palveluja kuin Kampin kappelin palveluja.